

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'AMITIÉ HORS LIGNE ET EN LIGNE SUR *FACEBOOK*

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

KELLY VANESSA ÉLODIE CADEC

AVRIL 2014

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

J'aimerais tout d'abord exprimer ma reconnaissance au professeur Serge Proulx, de l'école des médias de l'UQAM, qui a accepté la direction de ce mémoire. J'aimerais également remercier Florence Millerand et Christine Thoër, professeures au département de communication sociale et publique de l'UQAM pour avoir bien voulu siéger sur le jury de ce mémoire. Je tiens également à souligner l'apport de Nathalie Lafranchise, professeure au département de communication sociale et publique de l'UQAM, pour son encouragement et son accompagnement tout au long de ce processus.

J'aimerais remercier chaleureusement les douze participants qui m'ont confié de belles histoires d'amitiés. Sans leur générosité, ce mémoire n'aurait pas vu le jour.

Pour terminer, mes remerciements s'adressent aux personnes rattachées à ma sphère personnelle : ma gratitude à l'égard de mes parents, Sylvette et Didier qui m'ont soutenue tout au long de mes études, mes sœurs Karine et Sonia, pour leur patience et leur écoute dans mon cheminement. Je tiens à remercier mes amies Lorelei et Mélina, qui, malgré la distance, ont joué un rôle important dans la réalisation de ce projet. Je remercie également mes amies Catherine et Myriam pour leur soutien au quotidien et les bons mots qu'elles ont su exprimer dans les moments difficiles. Chacune de ces personnes a donné une saveur particulière à la thématique de ce mémoire. Enfin, un merci sincère à Julien qui demeure un si bon confident.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX.....	vii
RÉSUMÉ.....	viii
INTRODUCTION.....	1
 PREMIÈRE PARTIE : PROBLÉMATIQUE, CADRAGE THÉORIQUE, ET STRATÉGIES DE RECHERCHE.....	 3
 CHAPITRE I	
CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Contexte sociotechnique	4
1.1.1 Le Web social	4
1.1.2 Les médias sociaux.....	6
1.1.3 La génération Y et les plus de 50 ans	8
1.1.4 Les réseaux socionumériques	9
1.1.5 Champs d'intérêt des réseaux socionumériques	11
1.1.6 Fonctionnalités et usages de <i>Facebook</i>	12
1.2 Amitié et lien social	14
1.2.1 Concept classique de l'amitié	14
1.2.2 Théories sociologiques contemporaines sur l'amitié.....	16
1.2.3 Amitié sur le réseau socionumérique <i>Facebook</i>	18
1.2.4 Questions de recherche	20
1.3 Objectifs scientifiques.....	21
1.4 Pertinence communicationnelle, sociale et scientifique.....	21

CHAPITRE II	
CADRE THÉORIQUE.....	23
2.1 L'amitié hors ligne	23
2.1.1 La représentation générale	24
2.1.2 Les relations vécues	25
2.1.3 Le moment fondateur de l'amitié	26
2.1.4 Les normes de l'amitié.....	26
2.2 L'amitié en ligne ou le <i>Friending</i>	27
2.2.1 L'acte d'amitié	28
2.2.2 L'amitié intéressée.....	28
2.2.3 Le « grooming ».....	29
2.2.4 La multiplicité des liens.....	30
2.3 La mise en scène de soi et les rites d'interaction	31
2.3.1 La façade sociale.....	32
2.3.2 Le guide de bonne conduite	33
2.3.3 La tenue et la déférence	33
2.3.4 Les attentes et les obligations	34
CHAPITRE III	
STRATÉGIE MÉTHODOLOGIQUE.....	35
3.1 Le terrain	35
3.2 La stratégie.....	37
3.2.1 La stratégie qualitative.....	37
3.2.2 L'ethnographie en ligne	38
3.3 La collecte de données	39
3.3.1 Échantillonnage	39
3.3.2 Recrutement des participants	40
3.3.3 L'observation non participante	40
3.3.4 Les entrevues semi-dirigées.....	42
3.3.5 Le profil des participants	43

3.4	L'analyse des données.....	46
3.4.1	Transcription des données	46
3.4.2	Réalisation de fiches de synthèse	46
3.4.3	Codage des retranscriptions	46
3.4.4	Processus itératif.....	47
3.5	Considérations éthiques	47

DEUXIÈME PARTIE : RÉSULTATS ET DISCUSSION 49

CHAPITRE IV

LES DÉFINITIONS DE L'AMITIÉ HORS LIGNE

ET EN LIGNE SUR *FACEBOOK* 50

4.1	L'amitié hors ligne	50
4.1.1	Le noyau central : le « scénario de drame » et la confiance	51
4.1.2	Les représentations périphériques.....	52
4.1.3	L'amitié : un moment fondateur, un déroulement, une rupture.....	56
4.1.4	Les normes.....	63
4.2	L'amitié en ligne	65
4.2.1	L'ami <i>Facebook</i> ou le contact utilitaire?	65
4.2.2	L'amorce et la rupture de l'amitié <i>Facebook</i>	70
4.2.3	La typologie du « friend »	76
4.3	Faits saillants.....	82
4.3.1	Les différences entre l'amitié hors ligne et le friending	82
4.3.2	Les différences générationnelles.....	85

CHAPITRE V

STRATÉGIES DE GESTION DE L'AMITIÉ..... 87

5.1	<i>Facebook</i> : une continuité hors ligne / en ligne	87
5.1.1	Impacts de l'outil sociotechnique sur les relations sociales	88
5.1.2	Les va-et-vient	90
5.1.3	(Re)production des normes relationnelles	92

5.2	Stratégies de gestion de l'amitié	100
5.2.1	Opération de triage et de classification.....	102
5.2.2	Garder des espaces intimes.....	109
5.2.3	Intériorisation des néologismes	112
5.3	Conclusions.....	114
5.3.1	<i>Facebook</i> : un espace normalisé.....	114
5.3.2	Réel vs Virtuel	115
5.3.3	Structure socialisante ou désocialisante?.....	116
CONCLUSION		118
ANNEXE A		
GRILLE D'OBSERVATION		127
ANNEXE B		
GUIDE DES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES.....		131
ANNEXE C		
CERTIFICAT D'ACCOMPLISSEMENT DU COURS ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE AVEC DES ÊTRES HUMAINS ET CERTIFICAT D'ÉTHIQUE (CERPE)		135
ANNEXE D		
GRAPHE EGO CENTRÉ		138
BIBLIOGRAPHIE		140

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure	Page
4.2 Capture d'écran de la valorisation de l'ami sur le profil <i>Facebook</i>	77
4.3 Le terme « ami » tourné en dérision par un usager <i>Facebook</i>	82
5.2 Schéma des amis en ligne et hors ligne	101
Tableau	Page
3.1 Profil des participants de 18 à 30 ans.....	44
3.2 Profil des participants de plus de 50 ans.....	45
4.1 Nombre d'amis <i>Facebook</i> des participants.....	68

RÉSUMÉ

Ce mémoire aborde la thématique de l'amitié hors ligne et l'amitié en ligne sur le réseau socionumérique *Facebook*. Interpellé par l'appellation « ami » proposée par l'architecture technique de ce site, terme qui nous semble assez réducteur pour faire état de la complexité des liens noués dans cet univers numérique, nous questionnons les définitions et les pratiques de l'amitié hors ligne ainsi qu'au sein de la plateforme. Autrement dit, dans ce mémoire, nous nous interrogeons sur la manière dont les usagers de 18 à 30 ans et de plus de 50 ans définissent l'amitié hors ligne et en ligne sur *Facebook* et la manière dont ils gèrent ces différentes relations sur la plateforme. L'étude effectuée par Claire Bidart au sujet de l'amitié hors ligne, comme objet social, pose la base théorique pour discuter de l'amitié en ligne sur *Facebook* (*friending*). Les concepts d'Erving Goffman nous fournissent un cadre théorique pour discuter de ces relations issues des mondes hors ligne et en ligne. Afin de répondre à ces questionnements, nous élaborons une stratégie méthodologique de nature mixte en effectuant, d'une part, des entrevues semi-dirigées auprès de six participants de 18 à 30 ans et de six participants de plus de 50 ans, ainsi qu'une observation non participante de leur profil *Facebook* d'une durée d'un mois. Cette étude révèle que ni les critères définitionnels, ni le processus de l'amitié hors ligne ne s'appliquent dans le cas du *friending*. L'ami *Facebook* est multiple et il prend diverses formes. Cette recherche propose une typologie de huit types de *friends* qui sont fort différents l'un de l'autre. Elle permet également de reconnaître que les pratiques des normes sociales et relationnelles ne sont pas dissociables d'un univers à l'autre. Notre recherche met en évidence la continuité entre les deux espaces tant dans les comportements et les relations que dans la (re)production des normes amicales des usagers. Enfin, nos résultats mettent en exergue trois stratégies de gestion de l'amitié sur *Facebook* : le triage, l'autocensure et la classification.

Mots clés : *Facebook*, ami, amitié, *friend*, réseau socionumérique, normes.

INTRODUCTION

L'arrivée et le déploiement des nouvelles technologies dans les sociétés contemporaines interrogent notre rapport aux autres ainsi que nos manières de rentrer en communication avec nos pairs. Les relations interpersonnelles ne s'effectuent plus simplement en face-à-face, mais s'intègrent à une multitude d'outils sociotechniques comme le téléphone cellulaire intelligent ou encore les réseaux socionumériques (Rsn) présents sur la toile. On observe d'ailleurs de nombreux questionnements au sein de la sphère médiatique et académique concernant l'impact de ces outils sur nos liens sociaux. Nous faisons partie d'une société de plus en plus connectée qui s'interroge sur la qualité effective de ces connexions.

C'est dans ce contexte sociotechnique que notre questionnement émerge. Comprendre les sociabilités, et plus spécifiquement l'amitié, à l'ère du XXI^e siècle, c'est aussi comprendre les outils qui lui permettent de s'exprimer dans un contexte particulier. Notre objet d'étude se limite à la plateforme *Facebook* qui utilise le terme « ami » pour qualifier les liens sociaux développés entre les usagers. Interrogé par cette appellation, nous essayons de comprendre ce que signifie l'amitié hors ligne et en ligne pour les usagers et de quelle manière s'articulent leurs sociabilités entre ces deux sphères.

Ce mémoire se divise en deux grandes parties. La première comporte trois chapitres. Un premier chapitre présente notre problématique et le contexte de notre objet d'étude. Un second chapitre développe nos appuis théoriques pour concevoir dans un premier temps, l'amitié hors ligne puis l'amitié en ligne. Enfin, un troisième chapitre élabore la démarche méthodologique utilisée. La seconde partie de ce mémoire propose deux chapitres constituant les analyses et la discussion à propos de cette étude. Le premier concerne les définitions de l'amitié hors ligne et en ligne sur *Facebook* et le second développe les stratégies de gestion de l'amitié sur ce réseau social. Enfin, nous proposons une conclusion du mémoire.

PREMIÈRE PARTIE :

PROBLÉMATIQUE,

CADRAGE THÉORIQUE,

ET STRATÉGIES DE RECHERCHE

CHAPITRE I

CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUE

Dans ce premier chapitre, nous débutons par le contexte sociotechnique dans lequel s'intègre notre objet d'étude. Par la suite, nous proposons une introduction sur l'amitié hors ligne puis sur l'amitié en ligne avant d'introduire nos questions et nos objectifs de recherche. Nous terminons ce chapitre, avec la pertinence communicationnelle, sociale et scientifique du sujet étudié.

1.1 Contexte sociotechnique

1.1.1 Le Web social

Internet est devenu très largement accessible au fil des années grâce à des moyens techniques de plus en plus abordables, comparativement à ses débuts. Les individus et les groupes sociaux apparaissent également de plus en plus connectés et fortement « équipés » pour communiquer (Internet, téléphone intelligent, ordinateurs, etc.) (Klein et Proulx, 2012). Bien que subsistent toujours des inégalités, tant sur le plan

matériel que cognitif, non pas simplement entre les populations du Nord et celles du Sud, mais aussi à l'intérieur même de communautés plus restreintes (Proulx, 2012), Internet s'est démocratisé au point de s'ancrer dans le quotidien de plusieurs individus.

Cet outil sociotechnique a favorisé, au cours de cette décennie, des plateformes de plus en plus sophistiquées et diversifiées (services en ligne : achats à distance, plateformes pour converser entre amis, blogues personnels, etc.) permettant une forme de consommation, mais aussi, et surtout, de participation et de collaboration entre les internautes. Ce basculement technique, mais aussi économique et socioculturel (Proulx, 2012) a transformé profondément ce qui qualifie le *Web*; véritable tournant paradigmatique où l'Internet n'est plus perçu comme instrumental et désocialisant, mais plutôt comme un espace où l'utilisateur devient expressif et socialisant (Casilli, 2010b). Invitant l'utilisateur à devenir actif et créateur de contenu, le *Web* a basculé dans ce que nous pouvons appeler le *Web* social un environnement de plateformes collaboratives qui convie les utilisateurs à devenir des contributeurs actifs dans l'univers numérique (Millerand et al, 2010). L'utilisateur s'inscrit dorénavant au centre même d'un dispositif collaboratif: il crée, il s'exprime, il partage, il interagit. Ces transformations sont devenues possibles pour plusieurs raisons. D'une part, la convivialité des plateformes a rendu agréable les échanges entre les internautes, et d'autre part, l'accessibilité technique y a été fortement développée. En effet, les dispositifs sont devenus ergonomiques et simples d'utilisation. Dorénavant, il n'est plus nécessaire d'être expert, de connaître le langage HTML pour être présent sur la toile. En quelques clics, une page personnelle est créée, des articles y sont insérés et le partage est quasi instantané, facilitant la génération de contenu, mais aussi, et c'est ce qui change radicalement du « premier

Web », la coconstruction de contenu, car l'Autre peut dorénavant rebondir aisément sur les propos avancés. L'utilisateur peut créer seul, mais crée aussi collectivement.

1.1.2 Les médias sociaux

C'est dans ce contexte que le terme médias sociaux est apparu. Selon Proulx et Millerand (2012), le Web social comprend cinq caractéristiques. Le premier est la capacité de l'utilisateur à créer, *remixer* et partager des contenus, phénomène que l'on nomme également *User generated content* (contenu généré par les utilisateurs). Le second élément est l'accessibilité et la facilité à utiliser ces plateformes sans exiger des compétences techniques particulières. Le troisième élément consiste en la présence du mode collaboratif institué entre les différents usagers. Quatrièmement, le modèle économique des médias sociaux est construit principalement autour de l'agrégation des contributions individuelles et gratuites des utilisateurs. Enfin, la diversité des pratiques et usages en fait la dernière caractéristique. Proulx (2012) propose cette typologie des médias sociaux : les plateformes collaboratives (*Wikipédia*), les blogues et les microblogs (*Twitter*), les communautés en ligne d'échanges de contenus (*YouTube*), les sites de réseaux socionumériques (*Facebook*, *Google+*), les jeux en ligne (*World of Warcraft*) et les mondes immersifs (*Second Life*).

De nombreuses études soulignent l'engouement planétaire suscité par les médias sociaux. En 2012, 65.6 % des internautes des États-Unis et du Canada sont inscrits sur un média social, 57.9 % des Européens, contre 58.3 % pour le continent asiatique (Journal du Net, 2013).

Si nous nous concentrons plus particulièrement sur la région du Québec, nous nous apercevons qu'elle n'est pas en reste. En 2013 au Québec, 82,2 % des internautes, utilisent les médias sociaux. Ce pourcentage correspond à 62,7 % des adultes québécois. Ils y effectuent de nombreuses activités :

- la consultation de contenus (72%),
- le relais ou le partage d'informations (54%)
- l'interaction avec d'autres utilisateurs (52%),
- la création de contenus (35 % des internautes) (NETendances 2013)

Les médias sociaux sont appréciés, tout âge confondu. Durant l'année 2013, ce sont les internautes québécois de 25 à 34 ans qui sont les plus nombreux à réaliser au moins une activité par jour sur les médias sociaux; en effet, 93% d'entre eux sont présents sur la toile. Suivi directement des 18-24 ans avec 92% à visiter quotidiennement un media social. Ces proportions diminuent progressivement avec l'âge de ses utilisateurs : 88 % chez les 35 à 44 ans, 76 % chez les 45-54 ans, 74 % pour les 55 à 64 ans et ce sont 62 % des 65 ans et plus qui visitent des médias sociaux quotidiennement. Une progression intéressante s'observe chez les 55 à 64 ans. Alors qu'ils n'étaient que 59 % à réaliser au moins une activité sur les médias sociaux par jour en 2012, ils atteignent 74 % en 2013. Les autres catégories, quant à elles, ont tendance à stagner (NETendances, 2013). Deux tranches d'âge retiennent notre attention dans ce rapport : les 18-30 ans pour leur utilisation accrue des médias sociaux et les plus de 50 ans qui dévoilent un intérêt de plus en plus prononcé pour ces outils.

1.1.3 La génération Y et les plus de 50 ans

Désignée comme la « génération Y », « génération Internet » ou encore « petite poucette » (Kerneis et al, 2012), cette génération correspond aux personnes nées entre le début des années 1980 et le milieu des années 1990. Aussi nommée *digital native* (Prensky, 2001), elle est reconnue pour avoir grandi dans un environnement numérique tel que l'ordinateur, l'internet et les téléphones cellulaires. Elle est la plus grosse consommatrice de nouvelles technologies et du numérique d'une manière générale : utilisation d'internet, détention d'appareils cellulaires, possession d'ordinateurs, etc. (IFOP, 2010). L'activité de cette génération de jeunes adultes sur les médias sociaux est significativement supérieure à l'ensemble de la population, toutes actions confondues : consultation et création de contenus, interaction avec d'autres utilisateurs ou relais d'informations (NETendances, 2013). Selon un sondage réalisé par l'Institut Français d'Opinion Publique (IFOP, 2010), très présents sur la toile, ces jeunes adultes y dévoilent facilement leurs informations personnelles : 82 % rendent visible leur date de naissance, 85 % publient leur nom de famille, 86 % déposent des photos d'eux-mêmes et 65 % des photos de leurs proches; enfin, 79 % mettront en ligne leur passion ou centre d'intérêt. Bien qu'ils exposent le plus leur vie privée, ils sont aussi les plus avertis concernant la protection des données. Dotés d'une grande maîtrise des outils informatiques, 43 % d'entre eux, sont les plus nombreux à connaître les paramètres de confidentialité pour ne dévoiler que leurs informations auprès de leurs amis; c'est un chiffre en net recul considérant les tranches d'âges supérieures.

À l'inverse des *digital native*, les *digital immigrant* sont des personnes ayant grandi hors d'un environnement numérique et qui l'ont adopté par la suite (Prensky, 2001).

Nous nous intéressons particulièrement aux plus de 50 ans qui montrent depuis 2013 une nette progression dans les activités réalisées sur les médias sociaux (Netendances, 2013). Rappelons que 74 % des 55 à 64 ans réalisent au moins une activité quotidienne sur les réseaux sociaux (NETendances, 2013). Le dévoilement des informations personnelles est nettement moins développé que chez la génération Y. Selon l'étude de l'IFOP (2010), 65 % d'entre eux publient en ligne leur date de naissance, 64 % dévoilent leur nom de famille, 41 % publient des photos d'eux-mêmes et 23 % des photos de leurs proches et enfin 43 % d'entre eux discutent de leurs passions ou de leurs intérêts personnels en ligne. La maîtrise de l'outil semble cependant moins bien acquise que chez les plus jeunes utilisateurs. Les paramètres de confidentialité sont rarement connus ou utilisés. Seuls 30 % d'entre eux dévoilent leurs informations à leurs amis uniquement. La difficulté à effacer les informations visibles de tous sur Internet montre une habileté moins développée qu'auprès d'un public plus jeune. Seuls 22 % en seraient capables contre 42 % chez les 18-24 ans.

La comparaison de ces deux catégories face aux usages d'Internet et des médias sociaux a suscité notre intérêt. C'est pourquoi nous développons notre méthodologie auprès de ces deux populations.

1.1.4 Les réseaux socionumériques

Les réseaux socionumériques, également appelés *social network sites* sont un des éléments qui font partie de la grande famille des médias sociaux. Ils diffèrent des

autres plateformes sur plusieurs aspects, boyd¹ et Ellison apportent un éclairage sur ces caractéristiques :

“we define social network sites as web based services that allow individuals to (1) construct a public or a semi public profile within a bounded system, (2) articulate a list of other users with whom they share a connection, and (3) view and traverse their list of connections and those made by other within the system. The nature and nomenclature of the connections may vary from site to site” (boyd et Ellison, 2007, p.1).

Un réseau socionumérique permet à l'utilisateur 1) de construire un profil public ou semi public, 2) de gérer une liste de contacts avec lesquels il partage un lien et enfin 3) de voir et de naviguer au sein de leur liste de liens et de celles de leurs contacts. La principale critique apportée à cette définition, qui reste la plus utilisée dans le monde académique, est l'absence de précision concernant l'activité effectuée sur ces sites (Stenger et Coutant, 2011). Stenger et Coutant (2011) proposent d'affiner la définition des réseaux socionumériques en faisant la distinction entre les sites motivés par des intérêts communs et ceux qui sont développés autour de l'axe de la sociabilité et de l'amitié.

Effectivement, les réseaux dits « sociaux » couvrent un large spectre de plateformes et d'usages. Nous pourrions, par exemple, citer *Twitter*. C'est un site de *microblogging* qui offre à chaque utilisateur de s'exprimer, grâce à ce que l'on nomme des *tweets*, commentaires qui ne doivent pas excéder 140 caractères. Ce réseau socionumérique accueille aujourd'hui plus de 200 millions de comptes dans le

¹ Comme l'auteure le souhaite nous écrirons son prénom et son nom sans majuscule.

monde avec 460 000 nouveaux inscrits par jour, en moyenne². Les réseaux socionumériques couvrent aussi des sites pour un usage plus professionnel comme *Viadeo* ou *LindedIn*. Des Rsn professionnels trouvent aussi de l'intérêt auprès du public, avec 40 millions d'utilisateurs et plus de 90 millions pour leurs concurrents. Ce type de réseau appartient à ce que les auteurs Ito et al. (2008, cité par Stenger et Coutant, 2011) qualifie de *interest-driven online activity*, soit des activités en ligne organisées autour de centres d'intérêts précis, contrairement aux réseaux socionumériques de *friendship-driven online activity*, dans lesquels « la participation [est principalement] axée sur l'amitié » comme le cas de la plateforme *Facebook*. C'est plus particulièrement sur ce type de Rsn que portera notre attention.

1.1.5 Champs d'intérêt des réseaux socionumériques

Avant d'aller plus loin dans la description de la plateforme *Facebook* qui nous intéresse dans cette recherche, nous dressons une rapide présentation des études antérieures sur les réseaux socionumériques. L'engouement suscité par les médias sociaux s'observe également au sein du milieu académique. Fournissant un terrain de recherche propice, ces dispositifs sociotechniques interrogent de multiples manières les spécialistes. Comme le souligne Coutant (2011), ces recherches abordent différentes thématiques : la mise en visibilité et l'exposition de soi (Allard, Blondeau, 2007; Cardon, 2008; Granjon et Denouël, 2010; Livingstone, 2008), le développement du capital social (Ellison & al., 2007; Tong & al, 2008), ou encore l'inclusion sociale (Notley, 2009; Livingstone et Helsper, 2007). D'après Stenger et

²Source : http://lexpansion.lexpress.fr/high-tech/le-phenomene-twitter-en-10-chiffres-cles_251092.html

Coutant (2010b), plusieurs études se sont plus particulièrement intéressées au domaine de l'amitié et du lien social sur ces plateformes, notamment en analysant l'influence du nombre d'amis et de leurs caractéristiques sur l'attraction des profils des usagers (Ellison & al, 2007; Jernigan and Mistree, 2009; Tong & al, 2008; Walther & al, 2008), l'influence des amis sur la gestion de la vie privée des usagers (Clarke, 2009; Lewis et al., 2008), mais aussi le rôle de la plateforme pour combler une socialisation difficile (Notley, 2009; Ziwicki and Danowski, 2009). Plusieurs auteurs soulignent l'absence de recherche et de connaissance précise concernant la qualité des liens noués sur ce type de plateforme ainsi que sur la remise en question du terme « ami » emprunté par ces dispositifs sociotechniques (boyd, 2006, 2008; Livingstone, 2008; Stenger et Coutant, 2010a, 2012). La Rsn *Facebook* fait partie de ce type de plateforme.

1.1.6 Fonctionnalités et usages de Facebook

L'objet technique *Facebook* offre aux utilisateurs un espace sur lequel se construire un profil, se connecter avec ses amis pour partager avec eux divers contenus, sous forme de commentaires, de photos ou de vidéos, ou encore d'articles. L'utilisateur est invité à s'exprimer auprès de ses amis sur cette plateforme numérisée. Comme l'explique le sociologue Cardon (2010, p.58) : « Les internautes livrent des traces de leur quotidien, racontent en temps réel leurs activités, exposent des photos de tous les jours, confient des humeurs et des ambiances, affichent leurs goûts et leurs coups de cœur. ». Le réseau socionumérique devient le lieu de rendez-vous où les jeunes peuvent « traîner ensemble » (« hanging out ») et entretenir les relations amicales de leur vie offline, grâce aux nombreux outils proposés par le dispositif (Stenger et Coutant, 2012).

Créé en 2006 par Mark Zuckerberg afin de réunir les étudiants de Harvard, *Facebook* évolue pour s'élargir à la population globale. Il compte actuellement plus d'un milliard d'utilisateurs dont plus de la moitié est considérée comme active, soit avec une consultation de profil minimalement une fois par jour³; il est présent dans plus de 190 pays et ne compte pas moins de 70 traductions. Le classement par continent place l'Europe (226 M) en première position, suivie par l'Amérique du Nord (220 M), puis de l'Asie (209 M), de l'Amérique du Sud (106 M), de l'Afrique (38 M) et, enfin, de l'Australie et de l'Océanie (13M)⁴.

Sur *Facebook*, un utilisateur moyen possède environ 130 amis. Il passe une cinquantaine de minutes par jour sur cette plateforme. Il est relié à 80 éléments différents (pages fan, groupes, événements, etc.) et, surtout, il dépose environ 90 éléments de contenu par mois (clic sur « j'aime », commentaire, photo, vidéo, lien URL, etc.). Selon Stenger et Coutant (2012), le fondement de l'attractivité de ce site réside essentiellement dans l'opportunité de retrouver ses « amis » et d'interagir avec eux grâce aux profils, aux listes de contacts et aux nombreuses activités proposées par ces plateformes. Une analyse du discours de *Facebook* révèle rapidement cet axe communicationnel prédominant : les amis! Ces quelques exemples en font la démonstration :

³ Récupéré de <http://www.Facebook.com/press/info.php?statistics>

⁴ Récupéré de <http://www.toutFacebook.fr/statistiques-Facebook-monde-fevrier-2012/>

“We’d like to help you find **your friends**.

Your friends on *Facebook* are the same **friends** acquaintances and family members that you communicate with in the real world.

You can use any of the tools on this page to find more **friends**.” (Stenger et Coutant, 2012, p. 214)

Nous pensons cependant qu’une mise à distance mérite d’être effectuée face à ce discours, afin de réfléchir à ce que ce dispositif introduit. Malgré tous les avantages présentés de prime abord, comme celui des amitiés retrouvées grâce à leur aide, une communication sans contrainte se rapprochant de celle du hors-ligne, bref, un ensemble d’outils pour nous offrir un réseau social riche et dense, etc., il est nécessaire de se questionner à propos de l’utilisation du terme « ami », de sa pertinence, mais aussi d’essayer d’approfondir ce que sont véritablement les liens sociaux sur *Facebook*. L’appellation « ami » semble réductrice pour comprendre la complexité des liens établis et entretenus par les utilisateurs de ce dispositif sociotechnique.

1.2 Amitié et lien social

1.2.1 Concept classique de l’amitié

Pour retracer l’histoire de l’amitié, il faut remonter à l’époque de l’Antiquité. Ce sont les célèbres relations entre Achille et Patrocle⁵ et Nisus et Euryale⁶ qui seront les initiateurs de ce sentiment (Deresiewicz, 2010). Bien qu’elles soient de l’ordre de la

⁵ Patrocle est un des guerriers grecs de la guerre de Troie et Achille est son ami intime.

⁶ Nisus et Euryale sont deux personnages de la mythologie romaine qui jouent principalement un rôle dans l’épopée l’*Enéide*.

pédérastie, ces relations étaient considérées dans la mythologie grecque et romaine comme des relations amicales. Dès lors, la relation est décrite comme exceptionnelle et fusionnelle. Sans l'ami, la vie ne vaut plus la peine d'être vécue : « Achille refusait de vivre sans son ami, de même que Nisus mourut pour venger Euryale » (Deresiewicz, 2010, p. 2). Ces exemples dévoilent la vision d'un sentiment profond, comme une élévation des êtres dans les rapports amicaux. Aristote confirmera cette vision. Ce philosophe distinguera l'amitié en trois catégories : celle en vue d'un intérêt, celle en vue d'un plaisir et celle des hommes de bien.

1. « Ceux qui se témoignent de l'amitié, en se fondant sur l'utilité qu'ils peuvent retirer, ne s'aiment pas pour eux-mêmes, mais dans l'espoir d'obtenir l'un de l'autre quelque avantage. »
2. « Ceux dont l'amitié est inspirée par le plaisir; ce n'est pas pour leur nature profonde qu'ils ont du goût pour les gens d'esprit, mais uniquement pour l'agrément qu'ils trouvent entre eux. »
3. « L'amitié parfaite est celle des bons et de ceux qui se ressemblent par la vertu. C'est dans le même sens qu'ils se veulent mutuellement du bien... Vouloir le bien de ses amis pour leur propre personne c'est atteindre les sommets de l'amitié. » (Aristote, cité par Godechot, 1996, p. 5-6)

Seule la dernière amitié, celle de vertu et exempte d'intérêt personnel, est considérée comme véritable et parfaite pour Aristote. Dans ses écrits, l'amitié est décrite comme une relation hautement morale, sincère et profonde. Il insiste d'ailleurs sur le caractère rare de cette amitié, intrinsèquement relié à la rareté des hommes étant capables d'entretenir un sentiment aussi pur. « Rares sont vraisemblablement de telles amitiés, car de tels partenaires sont peu nombreux » (Aristote, 2004, p. 417). Aristote complète en ajoutant « un souhait d'amitié naît en effet rapidement, mais pas une amitié » (Aristote, 2004, p. 417). La montée du christianisme estompera les écrits sur l'amitié, en prêchant les méfaits des relations personnelles non dirigées vers Dieu (Deresiewicz, 2010). Ce n'est qu'à la Renaissance que l'amitié dans sa conception

classique réapparaît : l'amitié comme vertu, l'amitié comme lien indénouable. La célèbre relation de Montaigne avec La Boétie en fait preuve :

En l'amitié de quoi je parle, elles se mêlent et [se] confondent l'une et l'autre, d'un mélange si universel qu'elles effacent et ne retrouvent plus la couture qui les a jointes. Si on me presse de dire pourquoi je l'aimais, je sens que cela ne se peut exprimer, qu'en répondant parce que c'était lui, parce que c'était moi. (Montaigne, 2009, p. 186)

Selon Montaigne (2009), la fusion et le rapprochement entre les deux amis est un principe du sentiment amical. Le rapprochement est si étroit que la distinction entre les deux êtres semble s'être effacée pour ne former qu'un seul et unique être : « [...] ne nous réservant rien qui nous fût propre, ni qui fut sien, ni qui fut mien » (Montaigne cité par Begorre-Bret, 2012, p. 86). L'amitié est un lien rare, pur et privilégié, où la relation avec l'autre est vécue comme essentielle, voire indispensable à sa propre vie.

1.2.2 Théories sociologiques contemporaines sur l'amitié

Des auteurs plus contemporains se sont intéressés à ce champ de recherche. Fisher (cité par Degenne et Forsé, 2004) interrogea 1050 Français sur leurs vies quotidiennes afin de comprendre les sociabilités entretenues avec leurs différents réseaux sociaux (famille, amis, collègues, etc.). Les questions posées prenaient en considération neuf aspects de la sociabilité, tels que l'aide domestique au quotidien, les discussions sur les décisions à prendre au travail, le partage d'une activité sociale (un dîner ou une sortie), les discussions sur les activités de loisir, les fréquentations, etc. L'approche de Fisher rationalise l'amitié en termes d'activités partagées (l'entraide, le conseil, l'amusement). Elle apporte une différence notable par rapport à l'approche classique.

L'amitié n'est plus simplement un sentiment, mais plutôt un ensemble d'actions qui attestent des relations amicales. À cet égard, Claire Bidart, publie un ouvrage *L'Amitié, un lien social* (1997); elle y propose une immersion sociologique dans le sujet complexe de l'amitié. L'auteure offre un ouvrage de référence, dans lequel l'amitié est traitée comme un objet social à part entière. Cette sociologue développe la thèse suivante : malgré une diversité de définitions récoltées lors de ses entrevues, un « noyau central » constitué de deux éléments serait récurrent : « le scénario du drame » et la notion de confiance. Les critères décisifs de l'amitié renverraient, d'une part, à une situation d'extrême difficulté, par exemple un ami qui serait présent dans les moments graves et, d'autre part, à cette notion de confiance, qui se traduirait par un état de franchise et d'honnêteté manifesté par l'ami. L'amitié, bien qu'étant du domaine privé, s'inscrit à l'intérieur d'une société régie par des règles qui la valident implicitement (Bidart, 1997). Les relations amicales doivent toujours être appréhendées dans leurs contextes spécifiques.

Nous ne considérons pas les définitions classiques et contemporaines de l'amitié comme une norme à imposer au réseau socionumérique. Nous pensons au contraire qu'il est important de voir ces phénomènes en ligne et hors ligne comme une continuité tels des amis hors ligne qui seraient également des amis en ligne. Nous cherchons donc à observer et à questionner le lien entre les relations en ligne et hors ligne et ainsi comprendre les pratiques mises en place par les usagers pour fonctionner dans ce système. Aussi, nous prendrons en compte le dispositif technique que propose la plateforme Facebook, car comme il a été mentionné précédemment, une amitié évolue et se construit dans un espace normé. De par son architecture technique, la plateforme *Facebook* impose des manières de faire à ses usagers. Nous

prenons soin de porter attention à l'objet technique dans l'étude des relations amicales.

1.2.3 Amitié sur le réseau socionumérique Facebook

À l'heure actuelle, il est difficile d'étayer la notion d'amitié sur le Rsn *Facebook*, car la revue de littérature est très peu développée à ce sujet. Il existe une réelle absence de connaissance précise à propos de cette thématique, et plus précisément sur la qualité des liens noués sur ce type de plateforme (Coutant et Stenger, 2010).

Un premier constat réalisé sur ce réseau est la possibilité d'avoir un nombre considérable d'amis. Rappelons qu'un utilisateur moyen en possède 130, chiffre suffisamment conséquent si on le compare aux écrits du courant classique comme ceux du philosophe Aristote ou encore de Montaigne, qui considéraient l'amitié comme un lien quasi unique. L'étude menée au sein de la *Facebook data team* par le sociologue Marlow (2009), temporise ce fait en expliquant qu'une femme ayant un réseau de 150 amis entretiendrait seulement sept relations soutenues⁷ et un homme en entretiendrait cinq. Mais qui sont alors ces relations soutenues? Et qui sont les 140 autres « amis » composant le réseau?

Le second constat est que l'utilisation du mot « ami » est un terme imposé par l'architecture technique. *Facebook* le choisit délibérément sans pour autant s'en justifier, ni laisser le choix à l'utilisateur d'employer ou non cette appellation.

⁷ Une relation est considérée comme soutenue lorsque minimalement deux actions (conversation, visite de profil, etc.) sont réalisées en 30 jours.

Effectivement, toutes les personnes constituant le réseau acquièrent d'office le titre d'ami. Or, le réseau social hors ligne d'un individu est constitué d'un ensemble de liens interpersonnels complexes cumulant divers groupes, allant de la simple connaissance, au collègue de travail, en passant par le membre de la famille. L'étude de Bidart (1997), détermine qu'au sein de nos sociabilités proches se classent différentes types de liens avant d'acquérir le titre d'ami : la simple connaissance, le copain, le camarade-collègue, puis l'ami. Ces quelques exemples nous montrent la multiplicité des liens hors ligne. Plusieurs auteurs se sont intéressés à dresser des typologies des personnes constituant le réseau *Facebook* d'un usager. Marlow (2009), grâce à l'étude d'interactions des membres au sein du réseau *Facebook*, propose une typologie comprenant quatre types d'amis :

- La liste d'amis : ceux qui ont accepté l'invitation d'amitié,
- Les amis avec lesquels nous entretenons une communication réciproque,
- Les amis avec lesquels il n'y a pas de réciprocité. L'un cherche à communiquer, mais l'autre ne répond pas à ses interactions,
- Les amis avec lesquels sont entretenues des relations soutenues.

Stenger et Coutant (2010a) apportent, quant à eux, une typologie davantage développée incluant le lien hors ligne qui unit ces deux personnes. Ils font ressortir huit catégories d'amis dont, entres autres, les intimes, les connaissances du quotidien et passées et les membres de la famille. Ces premières typologies laissent supposer qu'il n'y aurait pas un type de relation, « l'ami », comme l'impose l'outil technique, mais bien une pluralité de liens sociaux présents sur la plateforme *Facebook*. Selon Sonia Livingstone (2008), cette conception binaire imposée par la plateforme (ami ou exclu du réseau) ne permet pas aux usagers de gérer leurs relations comme ils le souhaiteraient. La superposition des contextes (boyd, 2006, 2008) et des relations de diverses natures (amis, famille, collègues de travail, etc.) sur le Rsn interroge les

jeunes usagers sur le contrôle de leurs informations personnelles. D'après son étude réalisée auprès d'adolescents londoniens, les jeunes aimeraient pouvoir sous-catégoriser leurs « amis » afin de limiter la diffusion des informations personnelles en fonction des différents publics sur le réseau (Livingstone, 2008).

Ces premiers constats suscitent notre intérêt. Qu'est-ce qu'un ami en ligne et hors ligne et quelles sont leurs spécificités respectives? Quelles sont les stratégies mises en place pour gérer les différents « amis » sur *Facebook* et la diffusion des informations personnelles? Y a-t-il des répercussions, qu'elles soient positives ou négatives, de la présence sur *Facebook*, sur les relations sociales hors ligne? Si oui, de quelle manière? L'utilisation du terme « ami » est-elle une inflation sémantique ou, à l'inverse, possède-t-elle toute sa légitimité? Selon Casilli (2010a), les différences entre l'amitié en ligne et hors ligne sont nombreuses, c'est pourquoi il propose le terme *friending* pour qualifier les relations nouées sur les plateformes numériques. Cette distinction sémantique et définitionnelle interroge davantage. Doit-on envisager une redéfinition du concept d'amitié? Ou encore, doit-on déterminer des conceptions plurielles du lien social?

1.2.4 Questions de recherche

Nous proposons de répondre aux deux questions suivantes dans le cadre de ce mémoire. De quelle manière les utilisateurs de *Facebook* de 18 à 30 ans et de 50 ans et plus définissent-ils l'amitié hors-ligne et en ligne sur *Facebook*? Et de quelles manières gèrent-ils le lien entre ces relations hors ligne et en ligne?

1.3 Objectifs scientifiques

Afin de répondre à ces deux questions de recherche, notre étude comporte des objectifs reliés à l'amitié hors ligne: 1) définir l'amitié hors ligne, 2) comprendre le processus d'une relation d'amitié (moment fondateur, déroulement et rupture), 3) établir les différences définitionnelles de l'amitié hors ligne et de l'amitié en ligne, 4) suggérer une typologie du *friend* présent sur *Facebook*, 5) illustrer l'impact de *Facebook* dans les relations sociales et enfin 6) mettre en évidence les stratégies développées par les usagers pour gérer l'ensemble des amis sur la plateforme *Facebook*.

1.4 Pertinence communicationnelle, sociale et scientifique

Ce sujet contribue au large domaine de la communication, mais surtout aux recherches sur le Web social. L'explosion des outils Web et l'engouement suscité par ces dispositifs nécessitent une observation fine des chercheurs pour rendre compte des usages et des transformations (s'il y a lieu) de la société. Cette recherche s'insère dans une telle logique.

Au-delà de l'aspect communicationnel, ce sujet répond à une pertinence sociale forte. Les pratiques de l'amitié sur les nouvelles plateformes du Web sont un phénomène social qui suscite depuis déjà quelques années un grand intérêt du public et des médias. Les nombreux articles de journaux ayant trait à ce phénomène en témoignent. Pour ne citer qu'eux, *Le Monde* (3 avril 2009) titrait un de ses articles « Avons-nous

de “vrais amis” sur les sites sociaux? », le magazine Books, lui, tirait un numéro consacré entièrement à la thématique « “Ami”, vous avez dit “amis”? » (octobre 2010), articles faisant un appel direct aux Rsn.

Enfin, la recherche vise à apporter de nouvelles connaissances dans le domaine de la communication et plus particulièrement celui des Rsn. De nombreux auteurs ont mis en exergue la pertinence d’effectuer des recherches sur l’amitié à cause du manque de connaissances précises sur cette thématique (Stenger et Coutant, 2011; Stenger et Coutant, 2012; Boyd, 2006; Livingstone, 2008). Proulx (2012) en appuie également la pertinence : « Cette intéressante thématique [amitié sur *Facebook*] mériterait d’être étudiée pour elle-même » (Proulx, 2012, p. 21).

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

La problématique aura permis d'introduire le vaste sujet de l'amitié hors ligne et en ligne sur *Facebook*. Dans ce chapitre, nous développons les concepts mobilisés pour répondre à nos questions de recherche. Nous présentons dans un premier temps les écrits de Claire Bidart pour cerner l'amitié hors ligne. Par la suite, nous sollicitons des auteurs ayant travaillé sur les sociabilités en ligne avec le concept de *Friending*. Nous terminons avec les études du sociologue Erving Goffman sur la mise en scène de soi et les rites d'interaction pour mieux comprendre les normes entourant les pratiques d'amitié en ligne et hors ligne.

2.1 L'amitié hors ligne

La notion d'amitié découle du terme grec *philia* qui signifie, d'une part, l'affection choisie et réciproque que deux personnes éprouvent l'une pour l'autre (amitié privée) et, d'autre part, l'attachement entre les habitants de la cité (amitié civique). Notre recherche s'attarde sur la première définition. Les dictionnaires usuels *Le Petit Robert* et *Le Larousse* définissent cette notion comme « un sentiment réciproque d'affection

ou de sympathie qui ne se fonde ni sur les liens de sang ni sur l'attrait sexuel; relation qui en résulte », comme une « marque d'affection, un témoignage de bienveillance ».

2.1.1 La représentation générale

L'ami compris comme « l'ami type »⁸ comporte plusieurs caractéristiques. Tout d'abord, cet ami est quelqu'un qui, tel qu'énoncé précédemment, doit répondre à deux critères fondamentaux : la confiance et la présence lors d'une situation vécue comme dramatique (Bidart, 1997). « Un ami, c'est celui qui sera là quand vous aurez vraiment besoin de quelque chose. Vous pouvez compter sur lui en cas de coup dur » (Bidart, 1997, p. 18). Ce critère fait d'ailleurs office de test :

C'est dans les moments malheureux qu'on voit vraiment ses véritables amis et ses collègues. Parce que des fois on est beaucoup entouré et tout, et quand il se passe certaines choses, l'entourage diminue, et c'est là que... ceux qui restent, c'est les véritables amis (Bidart, 1997, p. 19).

Les témoignages montrent clairement une graduation dans leurs liens sociaux. Avant d'être considéré comme ami, plusieurs étapes doivent être franchies : la simple connaissance, le copain, le camarade-collègue, l'ami (Bidart, 1997). Autrement dit, à l'intérieur du cercle social des sous-catégories sont mises en place par les individus. Ce phénomène serait souhaité sur les Rsn par certains utilisateurs. Comme l'indique Livingstone (2008), les adolescents londoniens aimeraient pouvoir sous-catégoriser leurs « amis » sur *Facebook* pour garder une certaine intimité et ne pas avoir à

⁸ La question posée pour récolter ses réponses est : « Pour vous, qu'est-ce qu'une amie ou un ami? » (Bidart, 1991, p. 28)

dévoiler leurs informations à l'ensemble de leurs relations. *Facebook* a, depuis, modifié son architecture technique dans le but de permettre aux utilisateurs de créer ces sous-groupes. La recherche a permis de comprendre si, dans la pratique, cette nouvelle fonctionnalité avait été adoptée par les utilisateurs et a fait ressortir une typologie des sous-groupes créés.

2.1.2 *Les relations vécues*

Paradoxalement, les individus interrogés à propos de leurs propres relations amicales⁹ marquent un grand détachement par rapport à la définition générale de l'amitié. Ce ne sont plus la confiance ou le « scénario du drame » qui sont au cœur de la définition, mais plutôt l'aspect affectif, la proximité individuelle, la confiance et la présence (Bidart, 1997). La notion de test est également totalement absente de leurs discours. Une personne l'exprime très clairement :

R : Un ami, c'est quelqu'un sur qui on peut compter. Enfin, en apparence. Sur qui on peut compter, tant qu'on a pas d'ennuis, justement, on peut peut-être y compter, tant qu'on a pas d'ennui, c'est à savoir si ce sera vraiment un ami.

Q : C'est un peu un test, cette question d'ennuis?

R : Un test, je sais pas. Ça peut donner une opinion.

Q : Parce que vous disiez : quand on a un pépin, c'est là qu'on voit si c'est des amis.

R : Non, ça c'est des idées reçues que l'on a (rire), c'est des idées reçues, ça. Je sais pas, moi j'ai pas eu à vivre cette situation. (Bidart, 1991, p. 36)

Selon Bidart (1991), le test serait en réalité davantage une « une épreuve imaginaire » qu'un acte véritablement appliqué.

⁹ Les questions posées pour récolter ces réponses ont été : « Pourquoi X est-il votre ami? », « Est-ce la même amitié avec X et Y? À quoi sont dues les différences? » (Bidart, 1991, p. 35)

2.1.3 Le moment fondateur de l'amitié

La référence au drame n'est pas toujours présente mais il semblerait que le moment fondateur de l'amitié soit associé à des événements dramatiques comme un décès, des problèmes avec les enfants, ou encore des difficultés conjugales ou affectives. Comme l'explique Bidart, « c'est le drame qui isole l'individu en tant que tel, qui le distingue. L'ami, c'est la personne exceptionnelle dans le moment exceptionnel » (Bidart, 1991, p. 38).

2.1.4 Les normes de l'amitié

L'amitié est un acte individuel, mais aussi sociétal; il répond à des normes que la société valide implicitement (Bidart, 1997). Selon cette auteure, « l'amitié ne se limite pas à la reconnaissance d'un terme et d'une réalité identifiés par les intéressés, elle s'assimile également à une entité culturelle » (Bidart, 1997, p. 9). Les manières de vivre et de pratiquer les amitiés sont fixées à l'intérieur d'un système normé. Il est indéniable qu'on ne vive pas l'amitié au Québec de la même façon qu'en Inde ou en Chine.

Lorsque des personnes se disent amies, elles peuvent généralement indiquer des images culturelles, des règles de conduite et des modes usuels de comportement pour confirmer leur déclaration. Cela apparaît de façon plus évidente lorsque l'un des partenaires ou les deux sont interrogés sur leur relation par des tiers. À ce moment, il s'effectue alors un appel à des normes, des règles ou des « faits », par lesquels les personnes peuvent valider le fait qu'elles soient ou non vraiment « amies ». (Suttles, 1970, p. 98; cité par Bidart, 1991).

Ces différences sont aussi observables dans un groupe plus restreint. Une personne pourra s'imposer des règles différentes selon ses amitiés; c'est ce que l'on appelle les règles de convenance. « Ce sont des règles implicites élaborées par les partenaires, et propres à chaque relation d'amitié pour une période donnée » (Bidart, 1997, p. 311). Ces règles ne sont pas fixées dans le temps; l'amitié est un processus actif dans lequel les partenaires modifient les règles au fur et à mesure « en élargissant les occasions de fréquentation, en étendant et diversifiant les contextes et en déplaçant les limites initiales » (Bidart, 1997, p. 311). Par notre étude, nous tentons de déterminer ces règles de convenance hors ligne afin de déterminer si elles sont transposables et transposées dans la sphère numérique. Les concepts de Erving Goffman abordés ci-après contribuent à éclairer cet aspect.

2.2 L'amitié en ligne ou le *Friending*

L'utilisation du terme « ami » par les plateformes numériques ne va pas de soi, contrairement à ce qu'on pourrait le penser. L'ami hors ligne et l'ami *Facebook* ne devraient pas être compris comme des synonymes (boyd, 2006; Casilli, 2010a). Selon Casilli, une relation vécue dans un espace médiatisé, tel que le réseau socionumérique, nécessite une appellation différente, car il appelle à des définitions différentes. « Le *friending* est surtout un lien entre deux profils d'utilisateurs », un type de liaison numérique spécifique aux environnements sociaux du Web (Casilli, 2010a, p. 271).

2.2.1 L'acte d'amitié

Contrairement à ce qu'avancait Aristote (2004) concernant l'amitié hors ligne, dans l'univers numérique, l'amitié ne relève plus de la sphère privée : elle est devenue un acte déclaratif (Casilli, 2010a). L'utilisateur se voit contraint de répondre par oui ou par non à la question « veux-tu être mon ami? », sous peine d'être rappelé à l'ordre par la plateforme jusqu'à ce que la réponse soit donnée et, par la suite, affichée aux yeux du réseau. Cet acte déclaratif n'est pas anodin, il instaure des marques d'officialité et de ritualité d'ordre social entre les utilisateurs (Casilli, 2010a). Il n'y a d'ailleurs pas simplement l'amorce de l'amitié qui est dévoilée, mais chaque acte amical : l'acceptation, les commentaires, les activités partagées, etc. Chaque acte d'amitié devient alors une mise en scène du lien social orchestrée par l'architecture technique et, de fait, acceptée par l'utilisateur. Cette visibilité exacerbée questionne sur la place que prend l'utilisateur dans ce système social. S'impose-t-il des normes, des règles sociales à l'intérieur de ce réseau pour réussir à entretenir ses amitiés, comme dans les relations hors ligne? Un des questionnements de Stenger et Coutant (2012) montre cette problématique de normes : « pourquoi et comment accepter/refuser un ami? ». Nous essayons d'étayer ce fait en nous questionnant sur l'amorce et la rupture de l'amitié sur le réseau socionumérique *Facebook*.

2.2.2 L'amitié intéressée

Sénèque, dans sa lettre à Lucilius (cité par Casilli, 2012), rapportait que l'amitié était désintéressée, or le *friending*, lui, répond à un besoin chez les utilisateurs (Casilli, 2010a). Si un utilisateur accepte une personne dans son réseau, il lui donne accès à ses informations personnelles, mais il sollicite aussi implicitement des retours qu'ils

soient sous forme de commentaires, de *like*, de *poke*, etc. (Casilli, 2010a). Cet aspect utilitariste se distingue tant du côté de la personne qui envoie l'invitation que de celle qui l'accepte avant même que l'amorce de l'amitié ne soit effectuée. D'après une récente étude menée par Jaschinski et Kommers (2012), la capacité de reproduction et l'attractivité sexuelle dégagée par les photos des amis de l'utilisateur joueraient un rôle sur les relations amicales manifestées sur *Facebook*. Des amis au physique séduisant permettront à l'utilisateur d'être plus populaire sur le Rsn : « plus précisément, l'attractivité des personnes qui lui sont associées sur *Facebook* a une influence positive directe sur sa propre attractivité sociale »¹⁰. Dans certains cas, ce ne serait donc pas l'affect pour la personne qui amorce l'amitié, mais l'attractivité des dits amis.

2.2.3 Le « grooming »

Matteo Ricci (Dell'Amicizia, cité par Casilli, 2012) avance que l'amitié est basée sur la sincérité des sentiments. Comme nous l'avons également constaté avec Bidart, les représentations peuvent évoquer une relation affective : « On est bien ensemble », « on a du plaisir à se voir », « on s'aime » (Bidart, p. 22). Or le *friending* est plutôt une sorte de « toilettage » social, de *grooming* (Casilli, 2011). Le *grooming* est une pratique observable chez les primates qui consiste à ce que deux singes s'éloignent du groupe pour se nettoyer mutuellement. Ces observations ont d'ailleurs mis en exergue le rôle de stabilisateur social de cette activité (moins de disputes chez les singes qui pratiquent le *grooming*). Cette analogie proposée par Casilli a pour intérêt de dévoiler

¹⁰ Récupéré de <http://obsession.nouvelobs.com/high-tech/20120424.OBS6963/sur-facebook-mieux-vaut-avoir-des-amis-beaux.html>

l'absence d'activités d'amitié, mais plutôt des activités vécues ensemble en s'échangeant des liens, des vidéos, etc. Ces actions permettraient l'entretien de relations non affectives (Casilli, 2009, 2012), de garder un contact entre les individus (Tufekci, 2008); bien qu'il puisse s'avérer superficiel, il permet aux utilisateurs de garder des relations qui ne leur demandent que peu d'investissement, comparativement à une relation hors ligne (Casilli, 2009, 2012).

2.2.4 La multiplicité des liens

Tel que mentionné dans la problématique, c'est à partir de l'observation de la fréquence d'échanges en ligne que le sociologue Marlow a élaboré une première typologie des amitiés sur *Facebook* dans laquelle quatre types d'amitiés sont mis en valeur : allant de l'ami ayant simplement accepté l'invitation, l'ami avec lequel une communication réciproque s'établit, celui où l'interaction ne se fait qu'à sens unique (le sollicité ne répondant pas) et enfin, celui dont les relations sont soutenues (Stenger et Coutant, 2010). Cette étude révèle qu'un réseau *Facebook* serait constitué de peu de relations soutenues et que ces relations diminueraient au fur et à mesure que le réseau s'agrandirait. Autrement dit, plus une personne aura d'amis dans son réseau socionumérique, moins ses relations seront soutenues ou entretenues. Cette diversité de sous-groupes à l'intérieur du système rappelle les études des analyses des réseaux sociaux (non numériques) dans lesquelles Marc Granovetter (1973) décrivait la distinction entre les liens forts et les liens faibles. La force du lien est définie comme « la combinaison (probablement linéaire) de la quantité de temps de l'intensité émotionnelle, de l'intimité (confiance mutuelle) et des services réciproques caractérisant le lien » (Granovetter, 1973, p. 1361). Les liens forts sont les individus de l'entourage avec lesquels nous développons une relation soutenue et fréquente

comme c'est le cas pour un membre de la famille, un ami, un collègue de travail. Les liens faibles, réfèrent à des personnes davantage éloignées de notre cercle social comme des amis d'amis, des connaissances. Pour Granovetter (1973), ces liens faibles dissimuleraient une force importante, notamment dans la recherche d'emploi, car ils permettraient l'accès à de nouveaux cercles sociaux. Stenger et Coutant (2012) proposent eux aussi leur typologie composée de huit catégories : « les intimes, les connaissances du quotidien, les connaissances passées, les membres de la famille, les personnes partageant un intérêt, les célébrités, les organisations, les "soi"¹¹ ou les *fakes* » (Stenger et Coutant, 2012, p. 226-227).

Les différences énumérées ci-dessus annoncent explicitement une multiplicité de liens sur les réseaux socionumériques. Il n'y aurait pas un ami, mais une pluralité de liens sociaux sur le réseau (Casilli, 2009, 2010a, 2012).

2.3 La mise en scène de soi et les rites d'interaction

Afin d'appréhender les relations amicales et les normes qui la régissent, nous sollicitons les concepts d'Erving Goffman. Ces concepts apportent un éclairage sur les règles sociales et les codes à l'intérieur d'une dyade amicale hors ligne et en ligne sur *Facebook*. Bien que cet auteur ne se soit pas intéressé directement à des relations amicales, nous pensons que ces concepts restent utiles pour décrire et analyser le comportement entre deux individus. Ce sociologue s'est intéressé à l'étude des interactions entre individus, par l'observation *in situ* de nombreuses situations de la

¹¹ Certains utilisateurs ont plusieurs profils, ce qui leur permet d'être amis avec eux-mêmes. Cette forme d'ami reste assez rare sur *Facebook* (Stenger et Coutant, 2010).

vie courante. Dans son premier ouvrage « la mise en scène de la vie quotidienne : la présentation de soi » (1973), il propose l'utilisation de la métaphore théâtrale pour décrire et analyser les manières avec lesquelles une personne se présente et se comporte en interaction. Selon Goffman, l'homme est un acteur qui revêt un rôle pour jouer sa représentation face à son public. Le rôle se définit comme le « modèle d'action pré-établi que l'on développe durant une représentation et que l'on peut présenter ou utiliser en d'autres occasions » (Goffman, 1973, p. 23). Un acteur présentera un rôle différent en fonction des occasions et des publics auxquels ils s'adressent, car il « organise son spectacle à l'intention des autres » (Goffman, 1973, p. 25).

2.3.1 La façade sociale

Selon Goffman (1973), l'acteur utilise plusieurs atouts pour rendre sa mise en scène crédible aux yeux des autres. Ces atouts englobent divers éléments, soit les décors qui sont les éléments scéniques - signes extérieurs à la personne - tels que le mobilier, la pièce dans laquelle se déroulera la représentation; soit la façade personnelle qui comprend « le vêtement; le sexe, l'âge et les caractéristiques raciales; la taille et la physionomie; l'attitude; la façon de parler; les mimiques; les comportements gestuels; et autres éléments semblables » (Goffman, 1973, 1, p. 30-31). La mise en scène proposée par l'individu en interaction suit un guide de conduite bien précis. Goffman, poursuit cette thématique dans son ouvrage sur les rites d'interaction. Il y développe par exemple le guide de bonne conduite.

2.3.2 *Le guide de bonne conduite*

Selon Goffman, chaque individu qui s'expose en face à face à autrui suit une ligne de conduite, c'est-à-dire « un canevas d'actes verbaux et non verbaux qui lui sert à exprimer son point de vue sur la situation » (Goffman, 1974, p. 9). Cette ligne de conduite se met en place selon des normes établies, des prérequis qu'une société établit plus ou moins explicitement, c'est une sorte de « guide pour l'action, recommandé non parce qu'il serait agréable, facile ou efficace, mais parce qu'il est convenable ou juste » (Goffman, 1974, p. 44). Pour suivre ce guide de conduite, l'individu cherchera à être conséquent et à garder une bonne tenue face à son public.

2.3.3 *La tenue et la déférence*

La tenue « se révèle à travers le maintien, le vêtement et l'allure et qui sert à montrer à l'entourage que l'on est une personne douée de certaines qualités » (Goffman, 1974, p. 68). Si nous transposons ce concept sur la plateforme numérique *Facebook*, la tenue renvoie, par exemple, aux photos de présentation sur le profil de l'utilisateur. Proche du concept de tenue, se trouve la notion de déférence définie par Goffman (1974, p. 50-51) comme « le comportement symbolique de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent ». Cette déférence comprend les salutations, les invitations, les compliments, mais aussi la capacité à se tenir à bonne distance de l'autre. De manière générale, la déférence renvoie au respect de l'autre en adaptant les normes adéquates. Cette tenue et cette déférence sont exécutées pour faire bonne figure lors d'une interaction de face-à-face, pour être conséquent par rapport au rôle à tenir. Lorsque cette tenue ou cette déférence n'est

pas adéquate par rapport au public présent, l'individu risque, comme l'exprime Goffman (1974) de « perdre la face ». Le terme de face est défini comme « la valeur positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (Goffman, 1974, p. 9). La face de l'acteur comme celle des autres individus en présence sont des constructions. Elles sont définies par des règles conventionnelles implicites au sein du groupe (Goffman, 1974). La connaissance adéquate des règles et leur bonne maîtrise seront un atout pour l'acteur en interaction.

2.3.4 *Les attentes et les obligations*

L'individu en interaction se verra donc dans l'obligation de se conduire d'une certaine manière, afin de répondre aux attentes normatives du groupe (Goffman, 1974). Goffman, établit d'ailleurs une règle symétrique concernant le duo attente/obligation. L'attente d'un des acteurs sera souvent l'obligation de l'autre : par exemple, dans une dyade amicale, si un ami a pour attente une totale franchise de son homonyme, le second aura pour obligation de se livrer en toute honnêteté.

Ce chapitre nous a permis de dresser un portrait plus fin de l'amitié vécue hors ligne pour ensuite proposer une comparaison avec la sociabilité vécue en ligne. Ces premiers constats dévoilent une grande distinction entre l'amitié hors ligne et le « *friending* ». Ce dernier semble comprendre un ensemble de relations plus variées que la simple relation amicale. Nous sollicitons les concepts d'Erving Goffman pour donner un cadre conceptuel qui permet de réfléchir aux pratiques d'amitié hors ligne et du *friending* en ligne, ainsi qu'aux normes qui les dirigent.

CHAPITRE III

STRATÉGIE MÉTHODOLOGIQUE

C'est dans le but de répondre à notre objectif de recherche, que nous avons opté pour une approche qualitative auprès de douze usagers de *Facebook* de 18 à 30 ans et de 50 ans et plus. Cette méthodologie s'est déroulée en deux temps. La première étape a consisté en l'observation en ligne des douze profils d'usagers, sur une durée d'un mois, à la suite de laquelle, nous avons réalisé avec chacun d'entre eux une entrevue semi-dirigée de 90 minutes, incluant une observation en présence d'une quinzaine de minutes.

3.1 Le terrain

Dans cette recherche, nous souhaitons, d'une part, définir l'amitié hors-ligne et en ligne sur *Facebook* auprès d'utilisateurs de 18 à 30 ans et de plus de 50 ans et, d'autre part, étayer la manière dont les usagers gèrent la multitude des publics sur un même espace. Nos données sont recueillies auprès de participants, à l'aide d'entrevues semi-dirigées, mais aussi collectées directement sur leurs profils d'usagers *Facebook*. Cette

démarche ne s'est pas effectuée de manière linéaire. Les informations ont été colligées, analysées et réinterprétées au fur et à mesure de l'enquête.

Le terrain de cette recherche est principalement le réseau socionumérique *Facebook*. Cet outil sociotechnique est un réseau social qui permet aux utilisateurs d'être connectés avec leurs contacts, nommés « amis ». Lorsque l'utilisateur s'inscrit sur le réseau, l'usager est invité à rentrer des informations créant une sorte de carte d'identité numérique avec ses *basic info* : sexe, date de naissance, ville de naissance et de résidence, orientation sexuelle et/religieuse, parcours universitaire et professionnel, liens amicaux et familiaux, etc. Par la suite, l'utilisateur se constitue son réseau d'amis en envoyant aux personnes souhaitées des demandes d'amitié. L'usager peut partager avec la communauté de multiples manières selon des règles de confidentialité qu'il aura lui-même établies : 1) des statuts, 2) des photos, 3) des vidéos, 4) des liens URL. Toutes ses actions sont susceptibles d'être géolocalisées. Autrement dit, l'utilisateur indique le lieu où se passe l'action. L'utilisateur est également libre de créer des notes, sous forme de long texte avec titre et photo s'il désire les partager entre amis. Les interactions avec son réseau y sont possibles de manières diverses: des messages privés, du clavardage, des commentaires sur les murs ou bien encore des commentaires apposés sur les photos ou les vidéos. Les communications peuvent y être synchrones, soit en temps réel ou asynchrones, en temps différé. La plateforme sociale met aussi à disposition de multiples applications pour rappeler à l'utilisateur d'entretenir ces liens sociaux (rappel des anniversaires, l'onglet « poke suggestions », les « amis en commun », etc.). L'architecture technique est prise en considération dans le discours des participants. De cette manière, nous cherchons à comprendre la place de l'outil technique dans les relations sociales nouées sur *Facebook*.

Rappelons que les résultats de cette recherche rendent compte d'expériences individuelles d'utilisateurs *Facebook* de 18 à 30 ans et de 50 ans et plus que nous avons interrogés à un moment donné et dans un lieu précis. Nos résultats sont donc relatifs au moment de l'observation et des entrevues, soit dans notre cas, du mois de juillet 2012 au mois de décembre 2013.

3.2 La stratégie

3.2.1 La stratégie qualitative

Les recherches qualitatives visent la compréhension d'un phénomène social complexe pris dans son contexte. Elles se caractérisent d'une part, par la capacité à utiliser différentes techniques de collecte de données et, d'autre part, par sa logique inductive (Bonneville et al., 2006). La démarche inductive est « un raisonnement basé sur des énoncés particuliers, tels que des comptes rendus d'observations, pour en extraire des énoncés universels comme des hypothèses ou des théories » (Bonneville et al., 2006, p. 156).

Notre choix de l'approche qualitative correspond à l'orientation que nous voulons donner à cette recherche. Nous souhaitons interroger les personnes utilisatrices du Rsn *Facebook* pour comprendre leur définition de l'amitié, leur manière d'appréhender leurs relations en ligne et hors-ligne et les liens (s'il y en a) entre ces deux univers. Nous nous situons donc dans une logique de compréhension et non pas d'explication. Par ailleurs, notre approche se situe dans un paradigme de construction; c'est-à-dire que c'est à partir de l'expérience de l'individu que nous construisons nos

théories et nos hypothèses. La compréhension du phénomène passe avant tout par l'expérience des participants. Notre collecte de données est fondée sur cette logique grâce à la conjugaison de deux techniques distinctes : l'observation non participante et les entrevues semi-dirigées.

3.2.2 *L'ethnographie en ligne*

L'ethnographie se définit comme l'« étude descriptive de divers groupes humains (ethnies), de leurs caractères anthropologiques, sociaux, etc. » (*Le Petit Robert* cité par Bonneville et al., 2006, p. 163); autrement dit, l'ethnographie est une technique qui permet au chercheur d'étudier les conduites et les actions d'un groupe restreint ou d'une communauté dans son milieu d'origine. L'ethnographie virtuelle, quant à elle, s'effectue au travers de supports électroniques comme Internet grâce à des observations, des enquêtes en ligne, des interviews et des analyses de contenu (Hine, 2008). Comme le souligne cette auteure, ce type de recherche doit prendre en considération les connexions entre le monde hors ligne et en ligne. «Virtual ethnography has continued to emphasise the social reality of the Internet, but has begun to explore the complex connections between online and offline social spaces» (Hine, 2008, p. 257-258). Les conduites et les actions hors ligne d'un individu ou d'un groupe ne doivent pas être séparées de celles vécues en ligne. L'auteure propose d'examiner les liens entre ces deux sphères plutôt que de les considérer comme des espaces hermétiques. Nous tentons également de déterminer le lien et les connexions entre l'univers « offline » et « online » pour enrichir notre étude.

3.3 La collecte de données

3.3.1 Échantillonnage

L'échantillon est défini comme « un ensemble d'individus ou d'éléments qui ont des caractéristiques communes et auxquelles s'intéresse un chercheur » (Bonneville et al., 2006, p. 88). Pour notre recherche, l'échantillon comprend deux groupes distincts de six personnes. L'un est constitué d'utilisateurs de *Facebook* de 18 à 30 ans et l'autre, d'utilisateurs de 50 et plus. Tel que précisé dans une précédente section (1.1.3), l'utilisation des médias sociaux ne s'effectue pas de la même manière, dépendamment de la génération. C'est pourquoi, nous souhaitons comparer les définitions de l'amitié hors ligne et en ligne, mais aussi les usages effectués sur la plateforme *Facebook* par ces deux groupes d'individus pour nous assurer de l'émergence ou non de différences. Chaque cohorte est composée à part égale de femmes et d'hommes. Ceci nous permet de déceler les différences entre les genres. L'échantillon est donc constitué de 3 femmes et 3 hommes de 18 à 30 ans et de 3 femmes et 3 hommes de 50 et plus. Les participants des cohortes répondent aux critères suivants :

- Répondre aux caractéristiques sociodémographiques fixées par la recherche (genre et âge),
- Être inscrits depuis au moins un an sur *Facebook*,
- Avoir une activité importante sur la plateforme (au moins une visite et une activité par jour),
- Accepter de laisser rentrer la chercheuse dans son réseau et d'enlever les restrictions de confidentialité (s'il y a lieu) afin qu'il puisse observer les caractéristiques du profil et les interactions qui s'y déroulent.

Le critère de l'inscription et de l'activité sur *Facebook* était principalement sollicité pour être capable de distinguer des personnes possédant des connaissances minimales de l'outil *Facebook* pour pouvoir en discuter.

3.3.2 *Recrutement des participants*

Le recrutement s'est effectué à l'aide d'annonces sur les réseaux sociaux numériques (*Facebook* et *Twitter*) et sur les tableaux d'affichage de l'université du Québec à Montréal, ainsi que par le bouche-à-oreille de l'étudiante chercheuse. Nous avons réussi à rejoindre des personnes par l'intermédiaire de participants sélectionnés par un effet « boule de neige ». Dans un premier temps, une première rencontre téléphonique fournit l'occasion d'expliquer le déroulement de la recherche, les règles de confidentialité à chacun des participants. C'est lors de cette étape que nous invitons les usagers à nous envoyer une demande d'amitié pour nous permettre de réaliser l'observation non participante d'une durée d'un mois.

3.3.3 *L'observation non participante*

L'observation est « une technique de collecte de données au cours de laquelle le chercheur observe lui-même des processus ou des comportements qui se déroulent dans une situation précise pendant une période de temps limitée » (Bonneville et al., 2006, p. 179). En d'autres mots, cette méthode permet d'observer en temps réel les conduites d'un individu ou d'un groupe sur une période donnée. L'observation se fait soit, de manière participante, dans quel cas, le chercheur intègre le groupe qu'il souhaite observer pour se faire une idée de l'intérieur, soit de manière non

participante; ici, le chercheur est en contact avec les individus observés, mais il ne participe pas directement à leur activité (Bonneville, 2007).

Dans notre étude, nous optons pour une observation non participante qui révèle de nombreuses informations pertinentes sur les comportements adoptés sur la plateforme *Facebook*. Conscients que de simples entrevues ne peuvent rendre compte de toute la réalité des sujets, cette technique comporte un moyen de pallier cette difficulté. Malgré ces avantages certains, l'observation contient deux limites majeures qui requièrent notre attention. La première est celle de l'objectivité : l'enquêteur doit s'intégrer au groupe pour pouvoir l'observer tout en maintenant une certaine distance afin de maintenir le recul nécessaire pour garder une certaine objectivité. Dans leur réseau, nous n'avons jamais interagi directement sur leur page pour garder une certaine distance avec les participants, étant consciente que ces interventions n'apporteraient pas d'éléments complémentaires pertinents pour notre recherche. La deuxième limite de cette technique consiste en un certain risque que les participants modifient leur pratique à cause du participant (Bonneville et al., 2006). Le fait que notre recherche se passe sur une plateforme numérique amoindrit ce risque; le participant ne se sentant pas directement observé, ne devrait pas modifier ses comportements sur la toile.

Afin de conduire correctement ces observations, nous nous sommes munis d'une grille d'observation (voir Annexe A). Celle-ci se compose d'une première partie faisant état de leurs informations personnelles visibles sur leur mur : ville, sexe, âge, liens particuliers (liens familiaux), nombre d'amis, nombres de photographies et enfin, nombre et type d'items. La deuxième partie s'intéresse plus particulièrement aux interventions du participant sur son propre mur. Nous notons ainsi la nature de ses

interventions (mise à jour de statut, partage de photos, liens vers des articles). Cette partie consiste à mettre en exergue l'usage que le participant fait de son *Facebook*. Une troisième partie, dédiée aux interventions des amis sur la page des participants prend en compte, encore une fois, la nature de l'intervention et la récurrence des interventions. Cette étape favorise la connaissance des amis les plus actifs (toutes interactions confondues : *like*, commentaire ou publication) sur la page *Facebook* des participants. Enfin une dernière partie, consacrée aux phénomènes récurrents observables chez le participant, laisse croire à l'existence de normes implicites au sein de la plateforme. L'observation contribue à dresser un portrait de chacun de nos participants et à préparer adéquatement nos entrevues.

3.3.4 Les entrevues semi-dirigées

Selon Savoie-Zajc (2003, p. 296), l'entrevue semi-dirigée se définit comme :

Une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux, qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche.

Cette technique permet de recueillir l'expérience des participants et de révéler ce qu'ils pensent : leurs sentiments, leurs pensées, leurs craintes, leurs interrogations, etc. Pour mener à bien nos entrevues, nous utilisons un guide d'entrevue constitué de thématiques, de sous-thématiques et de questions de relance (voir Annexe B). L'entrevue se partage en deux temps : l'entrevue en elle-même et une observation en présence de leur utilisation de *Facebook*. Nous débutons avec des questions générales

à propos de l'amitié hors ligne, tel que « Pour vous, qu'est-ce qu'un ou une amie? », pour ensuite interroger sur des relations amicales plus précises. Ensuite, nous abordons les questions sur leur utilisation de *Facebook* (outil et fréquence de connexion, motivation à intégrer le réseau, usages réalisés sur la plateforme, etc.). Une troisième partie consiste à intégrer la thématique de l'amitié en ligne et les liens possibles entre leur sociabilité en ligne et hors ligne. Une fois l'entrevue terminée, nous demandons aux participants de se connecter à leur profil et de nous montrer ce qu'ils font lorsqu'ils utilisent l'interface. Après chaque entretien, l'enquêteur écrit un bref compte rendu incluant la communication verbale, les signes extérieurs de l'interrogé (mimiques, gestuelles, etc.) et les circonstances de l'entrevue (lieu, temps, présence d'autres personnes, etc.) (Mayer et Ouellet, 1991). Les entrevues sont enregistrées afin d'être entièrement retranscrites. L'entrevue fournit aussi l'occasion de valider ou d'infirmer avec les participants certaines observations effectuées sur leurs profils respectifs.

3.3.5 *Le profil des participants*

Les tableaux ci-dessous dressent un portrait des participants de la recherche avec les caractéristiques sociodémographiques incluant le genre, l'âge, la profession, le lieu de résidence et les caractéristiques affiliées à l'usage de l'outil *Facebook* avec la date d'inscription sur le réseau, le nombre de minutes ou d'heures passées par jour sur la plateforme *Facebook* et enfin l'outil de connexion. La collecte des informations s'est effectuée lors de l'entrevue téléphonique et des entrevues semi-dirigées.

Tableau 3.1 Profil des participants de 18 à 30 ans

Pseudonyme	Genre	Âge	Niveau de scolarité	Profession	Lieu de résidence	Inscription sur Facebook	Temps passé sur Facebook ¹² (jour)	Outil de connexion
Emma	F	23 ans	2 ^e cycle	Étudiante	Montréal ¹³	2007	3-4 heures	- Ordinateur - Téléphone
Marie	F	23 ans	1 ^{er} cycle	Employée	Montréal	2006	2-3 heures	- Ordinateur
Marion	F	25 ans	1 ^{er} cycle	Mère au foyer	Montréal	2007	/ ¹⁴	- Ordinateur - Téléphone
Alex	H	27 ans	2 ^e cycle	Consultant	Montréal	2005	30 minutes	- Ordinateur - Téléphone
Maxime	H	23 ans	2 ^e cycle	Étudiant	Montréal	2007	5 heures	- Ordinateur - Téléphone
Pierre	H	26 ans	2 ^e cycle	Étudiant	Montréal	2007	2 heures	- Ordinateur - Téléphone

¹² Excepté une participante de plus de 50 ans, tous les participants se connectent quotidiennement à la plateforme Facebook.

¹³ Nous incluons toute la région de Montréal (Canada).

¹⁴ Données non-recueillies.

Tableau 3.2 Profil des participants de plus de 50 ans

Pseudonyme	Genre	Âge	Niveau de scolarité	Profession	Lieu de résidence	Inscription sur Facebook	Temps passé sur Facebook (/jour) ¹⁵	Outil de connexion
Christine	F	50 ans	1 ^{er} cycle	Employée	Montréal	2009	4-5 heures	- Ordinateur
Emmanuelle	F	51 ans	1 ^{er} cycle	Travailleuse autonome	Brest ¹⁶	2009	10-30 minutes	- Ordinateur
Jacqueline	F	67 ans	1 ^{er} cycle	Travailleuse autonome	Montréal	2010	30 minutes	- Ordinateur - Téléphone
Bernard	H	71 ans	Secondaire	Retraité	Montréal	2010	1 heure	- Ordinateur
Luc	H	54 ans	2 ^e cycle	Cadre	Montréal	2007	1-2 heures	- Ordinateur
William	H	50 ans	1 ^{er} cycle	Cadre	Montréal	2010	1 heure	- Ordinateur - Téléphone

¹⁵ Excepté une participante de plus de 50 ans, tous les participants se connectent quotidiennement à la plateforme Facebook.

¹⁶ En France.

3.4 L'analyse des données

3.4.1 Transcription des données

Une fois le matériel obtenu, nous procédons à la transcription des données. Nous avons réalisé les transcriptions verbatims des entrevues. Cette redécouverte du matériel donne le temps au chercheur de procéder à une préanalyse : déceler des premières hypothèses, noter les éléments récurrents, recueillir ses premières impressions.

3.4.2 Réalisation de fiches de synthèse

Cette étape constitue le moment charnière au cours duquel nous nous imprégnons du message des différents participants et des observations. Nous relisons à de nombreuses reprises notre matériel dans le but de bien l'analyser et de comprendre correctement les messages apparents. Nous remplissons alors des fiches synthèses de chaque observation et des entrevues semi-dirigées afin de synthétiser des documents de l'ordre de 10 à 50 pages (Bonneville et al., 2006).

3.4.3 Codage des retranscriptions

À cette phase du projet, nous reprenons chaque écrit d'observations et d'entrevues afin d'en faire émerger les thématiques centrales. « Pour les entrevues, c'est ligne par ligne, paragraphe par paragraphe qu'un tel travail de codification s'effectue. » (Savoie-Zajc, 2000, p. 102).

3.4.4 Processus itératif

Le processus d'analyse d'Huberman et Miles (cité par Mukamurera et al., 2006) décrit précédemment doit être compris comme un processus itératif. Bien que les étapes semblent linéaires, la démarche s'effectue davantage comme un va-et-vient constant entre la collecte des données et leur analyse. Dès les premières étapes de la collecte, nous organisons nos idées pour débiter l'analyse. Nous revenons ensuite à nos données pour en vérifier la pertinence et améliorer la qualité de notre travail. La démarche de ce va-et-vient permet, d'une part, des apports importants sur la qualité des données recueillies et, d'autre part, de se centrer également sur la profondeur et la vraisemblance des interprétations faites (Mukamurera et al., 2006).

3.5 Considérations éthiques

Effectuant une recherche impliquant des êtres humains, nous sommes tenus au respect de règles éthiques spécifiques. Nous avons pris soin d'expliquer dès la première prise de contact avec les participants chaque étape de la recherche, son but et enfin les règles de confidentialité appliquées afin que leur participation soit un choix éclairé. Notre enquête s'est réalisée auprès de participants qui nous ont donné accès à leur profil. Il n'y a donc pas d'intrusion en tant que telle, car ils sont en tout temps capables de se retirer de la recherche ou bien encore d'effectuer des filtres dans leurs publications. Une fois la recherche terminée, nous quitterons le réseau de chaque participant. Lors de la première rencontre informelle, nous leur demanderons un consentement écrit de participation à l'étude et nous leur préciserons qu'ils resteront anonymes. Lors des entrevues semi-dirigées, nous les avons d'ailleurs

laissés choisir leur propre pseudonyme. Les noms de leurs amis ont été également modifiés pas soucis de confidentialité.

Avant même que débute le recrutement et la collecte de données, notre projet de recherche a obtenu un certificat d'approbation du Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains (CIÉR) de l'UQAM (voir Annexe C).

DEUXIÈME PARTIE :

RÉSULTATS ET DISCUSSION

La deuxième partie de ce mémoire est consacrée à la présentation des principaux résultats de recherche. Nous avons choisi de scinder cette partie en deux chapitres, l'un constituant « Les définitions de l'amitié hors ligne et en ligne » et le second « Les stratégies de gestion de l'amitié ». Nous proposons de jumeler directement les résultats de recherche et les éléments de discussion afin d'améliorer la lisibilité et d'éviter les redondances.

CHAPITRE IV

LES DÉFINITIONS DE L'AMITIÉ HORS LIGNE

ET EN LIGNE SUR *FACEBOOK*

Dans ce quatrième chapitre, nous abordons l'analyse et la discussion des résultats obtenus grâce aux entrevues semi-dirigées et aux observations des profils des douze participants. Ce chapitre aborde successivement l'amitié hors ligne avec sa définition, son processus et ses normes, pour ensuite proposer une comparaison avec l'amitié en ligne (*friending*). Nous clôturons avec les faits saillants évoqués dans ce chapitre.

4.1 L'amitié hors ligne

Les résultats obtenus à la suite des entretiens individuels concernant la définition de l'amitié hors ligne sont significativement proches des écrits mythologiques, de par leur aspect rare et exceptionnel et des écrits plus contemporains de l'auteure Claire Bidart.

4.1.1 *Le noyau central : le « scénario de drame » et la confiance*

À la question « pour vous, qu'est-ce qu'un ami? », les participants énoncent un ensemble de caractéristiques très variées. Deux d'entre elles sont cependant inhérentes à chaque définition : le « scénario du drame » défini par Bidart (1997) comme « ceux sur qui l'on peut compter en cas de problème grave » (p. 18) et la confiance. Le scénario du drame pour nos participants est défini comme « quelqu'un sur qui on peut compter » (Bernard, 71 ans). Une personne qui sera présente en cas de difficultés majeures et qui répondra inévitablement, peu importe l'heure du jour ou de la nuit. Comme l'explique Emma (23 ans), « si maintenant j'ai un problème à deux heures du matin et je l'appelle je sais que la personne elle sera là » ou Marie (23 ans) l'explique en ces mots : « des amis où tu le sais que si ça va mal, s'il faut que t'aïlles à l'hôpital, s'il faut que t'appelles la nuit.[...] Je sais que j'ai un lien fort qui est plus (hésitation) pas si banal que ça. » Ce scénario de drame fait d'ailleurs office de test et révèle le véritable ami. Pour Bernard (71 ans), « C'est là qu'on voit nos amis si on a besoin. C'est une personne qui est prête à nous aider ou à nous appuyer si on a besoin, c'est un vrai ami ».

La deuxième caractéristique est le sentiment de confiance, incluant les sentiments de franchise, de sincérité, de bienveillance et de désintéressement (Bidart, 1997). Pour Alex (27 ans), l'amitié, « c'est un sentiment de confiance ». Comme Emma (23 ans) l'explique « si je dois le définir par un mot clé, je dirais la confiance » ou encore Pierre (26 ans) affirme que ces amis intimes, ce sont « des gangs de confiance ». Cet attribut suppute l'ensemble des autres caractéristiques. Véritable ciment de l'amitié, la confiance est charnière et demeure indispensable. « La confiance. [...] Ça, je pense

que c'est la base si tu veux quelque chose de solide » (Emma, 23 ans). Sans elle, les autres attributs ne peuvent fonctionner sous peine de ne pas rentrer dans le « cercle fermé » des amis intimes ou bien de rompre une amitié existante.

4.1.2 Les représentations périphériques

Nous avons questionné les participants sur ce qu'étaient leurs amitiés vécues afin de nous écarter de la définition générale de l'amitié qui renvoie principalement à des référents sociétaux et des idéaux culturels (Bidart, 1997). En les interrogeant sur des amitiés bien précises en formulant des questions telles que « Pouvez-vous me nommer deux de vos amis-es? », « Pourquoi X est votre ami », et « Est-ce la même amitié avec X et avec Y?¹⁷ », la définition de l'amitié se modifie. Ce n'est plus le noyau central qui prend une place importante, mais bien des éléments qui n'étaient que secondaires dans la définition générale. Huit caractéristiques¹⁸ principales sont évoquées : la confiance, l'affection, la proximité interindividuelle, la proximité sociale et culturelle, la facilité, le lien familial, la longévité et le lien exceptionnel.

L'amitié est définie par la confiance, incarnée par la personne « avec qui on peut se confier » (Jacqueline, 67 ans). C'est l'ami à qui « on raconte les petits ragots, les événements personnels » (Bernard, 71 ans). La confiance révèle aussi la frontière entre la connaissance et l'ami intime : « Il y a eu un épisode de confiance comme

¹⁷ Selon Bidart (1997), la confrontation des histoires d'amitié permet de mettre en évidence les critères sur lesquels se fonde l'amitié.

¹⁸ Ces attributs s'inspireront de la catégorisation construite lors d'une enquête réalisée par Claire Bidart à Marseille dans les années 1986 et la seconde réalisée par Lagrange et Roché en 1988 à Grenoble (Bidart, 1997, p.384)

spontané où je me suis rendu compte qu'on était plus proche un peu puis qu'elle devenait une amie vraiment plus. » (Marion, 25 ans)

L'affection définit aussi les relations amicales comme l'indique Emmanuelle (51 ans) : l'ami c'est lorsque « le temps s'arrête et [qu']on est bien ensemble ». L'amitié, c'est le « plaisir d'être ensemble » (Christine, 50 ans). C'est une personne « avec qui on a le goût d'être. [...] On s'aime beaucoup » (Jacqueline, 67 ans). La personne ressent « un profond attachement » pour l'ami : « On s'aime beaucoup, beaucoup. Puis on le ressent, tu sais on s'aime. On est des amies depuis toujours » (Marion, 25 ans).

La proximité interindividuelle comprise comme une compréhension mutuelle définit aussi l'amitié : « On se comprend. On n'a pas besoin de se parler puis on se comprend. Vraiment, il me connaît par cœur, je le connais par cœur » (Maxime, 23 ans). La compréhension de l'autre est aussi véhiculée par le langage, soit en émettant les mêmes paroles au même moment : « cela arrive très souvent que l'on dise la même chose en même temps » (William, 50 ans) ou en allant jusqu'à créer leur propre langage. Cette relation est vécue alors comme un monde à part, une culture qui leur est propre : « Nous sommes sur la même longueur d'onde tout le temps, et ça nous appartient. Tu sais, on a comme un monde qui nous appartient. [...] Notre monde d'*insides*¹⁹, notre propre culture d'ami » (Pierre, 26 ans).

¹⁹ Fait référence au terme anglais *inside jokes* soit des plaisanteries entre initiés, des blagues entre amis (traduction libre).

La proximité sociale et culturelle dans l'amitié se traduit par des intérêts communs et des opinions similaires : « On partage le même intérêt pour tout ce qui est cinéma, lecture. » (Maxime, 23 ans) ou encore « j'ai beaucoup d'intérêt dans la cause culturelle, pour les artistes, elle aussi. » (Luc, 54 ans).

La facilité est un trait remarqué dans l'amitié : « je peux être comme je veux » (Emma, 23 ans). La facilité est un « niveau d'aisance » atteint avec l'autre. Les choses se font naturellement tant dans le parler que dans les actions. Cela se traduit par une facilité dans les discussions, mais aussi dans les gestes : l'ami chez qui l'on passe à l'improviste, l'ami avec qui les barrières tombent simplifiant ainsi les échanges.

Les amis sont aussi considérés « comme un membre de la famille » : « C'est comme un frère » (Bernard, 71 ans), « c'est comme si c'était ma sœur » (Marie, 23 ans). Derrière cet attribut se cache le caractère indéfectible de la relation : « C'est un peu comme de la famille [...] il n'y a pas grand-chose qui peut détruire ça. » (Christine, 50 ans). Comme l'exprime Marie (23 ans) :

Tu sais quand tu dis « ma famille c'est ma famille ». Si tu t'engueules avec ta mère, et bien ce n'est pas grave parce que tu sais qu'elle t'aime. C'est ça un peu avec Virginie. [...] Je sais qu'elle est là, elle sait que je suis là.

La longévité, c'est-à-dire la durée de la relation est un indicateur important dans la définition de l'amitié. Comme le soutient Alex (27 ans), « Ça prend un minimum de temps avant de considérer une personne comme étant ton ami ». La récurrence des moments passés ensemble renforce ces liens. L'amitié est vécue comme « un des sentiments les plus durables par opposition au sentiment amoureux, par exemple, qui

lui peut passer et ne plus jamais revenir » (Jacqueline, 67 ans). La longue durée de la relation imposerait parfois une forme d'amitié sans réelle remise en question, une amitié vécue comme une évidence. Pierre (26 ans) l'explique en ces termes :

R : Je ne sais pas s'il peut avoir des amitiés fondamentales. J'ai des amis qui sont proches, que je connais depuis qu'on est à la garderie ensemble. [...] Aujourd'hui, c'est encore mes amis, d'un point de vue normalisé, mais on a pu tant d'occasions de se voir, mais quand on se voit c'est super, parce que c'est nos amis (rire). C'est fixé dans le discours, même si on a pris des chemins très différents.

Q : quand tu dis d'un point de vue normalisé, ça veut dire quoi?

R : Dans une espèce de discours. Le discours qu'on bâtit « telle personne c'est mon ami », peu importe à quel point il me fait chier.

L'amitié est définie comme un lien exceptionnel. Proche des définitions des premiers écrits sur l'amitié, cette relation garde encore toute sa dimension rare et unique : « On s'est comme trouvé » (Pierre, 26 ans); allant jusqu'à ressentir une fusion des esprits et des corps : « Ça devient une partie de toi » (Marion, 25 ans); « ça a été comme le prolongement d'une partie de moi » (Pierre, 26 ans). Lorsque cette dimension est évoquée, elle n'engage généralement qu'une personne de l'entourage du participant, nommé comme le « meilleur ami » ou « l'âme sœur ». Dans ce volet de l'amitié, nous retenons aussi le caractère « inconditionnel » de la relation.

Ce lien exceptionnel renvoie à la notion de rareté de l'ami toujours bien présente dans les discours des participants. Lorsque nous leur demandons « combien pensez-vous avoir d'amis? » à l'exception d'une participante, ils sont unanimes, le nombre d'amis ce n'est « pas plus que 10 ». Ils les nomment les « super bons amis », « les grands amis », ou encore « le cercle fermé ». D'ailleurs, une quantité importante d'amis ferait perdre l'essence même de l'amitié : « je ne peux pas avoir 20 000 amis proches non plus. Ça perdrait de son sens » (Maxime, 23 ans).

Contrairement aux recherches effectuées par Bidart (1997), nous n'avons pas observé dans notre échantillon de différences notoires concernant la définition de l'amitié hors ligne entre les genres ou les âges. Chacune des caractéristiques de l'amitié est vécue de manière plus ou moins prononcée dépendamment des individus, l'une n'empêchant pas l'autre de se manifester. La seule distinction entre les deux auditoires est l'ajout chez les participants de plus de 50 ans de la perte de l'ami à la suite d'un décès. Cette perte amicale renvoie directement aux notions de longévité et de lien exceptionnel : « c'était vraiment mon plus grand ami. C'est une amitié qui a duré 35 ans. Il est décédé il y a deux ans, mais ça, c'était une âme sœur. » (Bernard, 71 ans); « ça a été la plus grande perte de ma vie. [...] Mais Alexandre c'était vraiment, une perte incommensurable. C'est vraiment un trou béant depuis son départ » (Jacqueline, 67 ans).

Nous comprendrons l'amitié hors ligne comme une relation réciproque basée sur un sentiment de confiance et de présence en cas de difficultés majeures. Cette relation est accompagnée de différents attributs qui définissent ce lien comme la confiance, l'affection, la proximité interindividuelle, la proximité sociale et culturelle, la facilité, le lien familial, la longévité et le lien exceptionnel.

4.1.3 L'amitié : un moment fondateur, un déroulement, une rupture

L'amitié, qu'elle soit immédiate ou qu'elle se construise au fil du temps, est en permanente évolution. On lui détermine souvent une amorce, un déroulement et une fin.

À la question « comment débute une amitié pour vous? » certains participants éprouvent une difficulté à formuler une réponse concrète. Comme en témoigne Luc (54 ans) « c'est dur à dire » ou encore Bernard (71 ans) « Il y a quelque chose qui ne s'explique pas vraiment. Quand ça arrive, ça arrive. ». Nous décelons cependant plusieurs types de moments fondateurs dans le discours des participants. Pour certains, la relation s'amorce par un « coup de foudre », un regard échangé et la personne sait. Cette personne sera spéciale. Pour d'autres, c'est en faisant le bilan des événements bons ou mauvais et de la présence ou non de la personne. Était-elle à mes côtés lors de moments difficiles? De quelles manières m'a-t-elle soutenu et aidé? Un épisode significatif de confiance est aussi nommé comme l'amorce de l'amitié. Enfin, il y a ceux qui ne détectent pas de véritables déclencheurs. L'amitié se construit au fil du temps et de la récurrence des moments passés ensemble. Comme l'explique Pierre (26 ans) : « Tu sais il y a des personnes qui vont te marquer tout de suite puis ils vont déjà avoir atteint un certain stade. Il y'en a d'autre ça va vraiment prendre du temps ». Le « coup de foudre » bien connu du sentiment amoureux, se ressent également dans les amitiés.

Emma (23ans) :

Si je le mets en parallèle à l'amour, j'ai déjà eu de l'amitié qui a commencé par un coup de foudre. C'est assez spécial. Tu ne connais pas la personne, mais quand tu la vois tu te dis. Tu as un pressentiment, tu te dis elle, ça va cliquer. Il y aura quelque chose avec cette personne-là. Et c'est drôle parce que ce n'est pas de l'amour. C'est une autre forme d'amour finalement. Mais, ça m'est déjà arrivé en voyant pour la première fois une personne de me dire « Wouah ». Il y a quelque chose qui va se passer. C'est sûr que je vais me rapprocher de cette personne. Je ne peux pas l'expliquer pourquoi, c'est un *feeling*.

Le coup de foudre est un sentiment qu'ils « sentent »; ils ont « comme un radar ». À l'instant où les regards se croisent, c'est une évidence qui naît, une amitié qui « coule

de source ». « C'est comme la première fois qu'on s'est vu. [...] C'était clair. C'était fixé. » (Pierre, 26 ans).

L'amorce de l'amitié est aussi définie par le scénario du drame : l'ami présent lors de moments difficiles ou la personne sur laquelle l'ami pourra toujours compter, peu importe les circonstances. Comme Marie (23 ans) le soutient : « [c'est] à travers aussi beaucoup de situations. On se rend compte qu'il est là pour nous ou qu'il n'est pas là » ou Emma (23 ans) « elle a été là à un moment dans ma vie où j'avais vraiment besoin d'elle. Elle était là. Puis ça a été pareil de son côté ». Cette notion de drame renvoie aussi à la notion de test, reconnaître son amie à sa présence.

Alex (27 ans) :

Dans mon cas ça ne se fait pas d'un moment à un autre, mais ça se fait au fur et à mesure. Puis il y a un moment, il y a des choses qui se passent. Peu importe en bien ou en mal et c'est un peu comme des tests, mais ces tests-là font que (hésitation), mais tu ne les prends pas comme des tests au sens littéral, comme des tests dans le sens où il se passe ça et avec le recul tu te rends compte que [...] cette personne-là était là.

Se livrer à l'autre ou bien devenir le confident d'un ami est aussi un indicateur pour reconnaître l'ami : « Moi c'est vraiment à ce moment-là. Il y a eu un épisode de confiance comme spontané où je me suis rendu compte qu'on était plus proche puis qu'elle devenait une amie vraiment » (Marion, 25 ans). Comme l'explique William (50 ans) :

R : C'est quelque chose qu'il m'a dit, qu'il ne m'aurait jamais dit si je n'avais pas été son ami.

Q : c'était un moment de confiance?

R : Oui, qui était significatif pour lui.

La durée de la relation est importante dans l'amorce de l'amitié : « c'est le temps dans le sens où en apprenant à connaître la personne je me rends compte que finalement je l'apprécie de plus en plus et que finalement j'ai envie de m'investir dans cette relation » (Emma, 23 ans). C'est au travers du temps et des moments passés ensemble que l'amitié peut voir le jour. Comme l'explique Pierre (26 ans) « [c'est] cette espèce de récurrence là, selon moi qui fait comme une forme d'amitié ». Dans ce scénario, l'individu ne détermine pas de moment précis au cours duquel l'amitié aurait démarré.

Lorsque nous interrogeons les participants sur l'évolution de leur relation, tous sont d'accord sur le fait que leurs relations amicales évoluent et se construisent avec le temps. L'amitié, « c'est quelque chose qui se bâtit » (William, 50 ans). Ces amitiés passent par différents stades, mais ce ne sont « pas des stades cloisonnés » (Alex, 27 ans). Comme ce dernier l'explique, ce n'est pas : « première étape, deuxième étape, troisième étape ». Cela se fait plus naturellement, dans une forme de « continuité ». Souvent, la personne devient ce que l'on nomme une connaissance, une personne côtoyée lors d'activités sociales. William (50 ans) nous explique la différence entre la connaissance et l'ami : « [Si] on fait un projet qui demande beaucoup de personnes, là tu vas demander à tes connaissances, mais si t'es « mal pris » tu vas aller voir tes amis ». Christine (50 ans) appuie ce point « L'ami, je vais pouvoir plus parler de ma vie privée [...] tandis que [la connaissance] ça va être des considérations plus sociales ». L'auteure Ruth Rendell (2009) confirme ces propos : « Les relations entre connaissances ont quelque chose de formel. On peut faire appel à cette catégorie de personnes pour tout ce qui a trait à la vie sociale, mais jamais en cas de problèmes personnels » (2009, p. 26). La relation amicale elle, suit les « étapes naturelles de la vie » (l'arrivée d'un conjoint ou d'un enfant, les déménagements, les deuils, etc.) des

personnes qui composent la dyade. Certains instants rapprochent, d'autres éloignent, mais les amis finissent toujours par se recroiser si ce sont des « vrais amis ». La graduation s'exécute au fur et à mesure du temps en laissant l'ami rentrer dans la sphère privée. Elle est traduite de différentes manières telles que l'invitation au domicile : « le fait de recevoir quelqu'un chez soi, dans sa maison. Ça, c'est quelque chose d'important. Dans son intimité, dans ce que ça révèle. La maison elle révèle la personne un peu » (Emmanuelle, 51 ans). Différents rites et gestes d'amitié témoignent et officialisent la relation amicale dotant ainsi la personne du label officiel « ami » : la rencontre des parents, l'invitation au mariage, etc. Comme en témoigne Bernard (71 ans) « si tu invites quelqu'un [à ton mariage] c'est un signe d'amitié ». La demande pour devenir le garçon d'honneur est un autre exemple cité.

Pierre (26 ans) :

Je pense que c'est comme des espèces de passages de rites « hey je pense qu'on est rendu là dans notre amitié ». Ça l'air bizarre, mais, c'est presque comme une relation de couple. Si jamais ton ami rencontre tes parents [...] il y a quand même un rapport privilégié. Passer du temps dans ta famille, c'est un ami à un autre niveau. Le fait de déterminer un ami comme garçon d'honneur pour son mariage, on dirait que tu « pognes²⁰ un *level* ». « Ah OK, toi, tu es officiellement un mon ami proche, tu es mon garçon d'honneur ».

L'expérience d'être nommé comme garçon d'honneur, mais aussi tout le rituel et le sens donné à ce geste est significatif pour ce participant.

Pierre (26 ans) :

Tu t'occupes de son enterrement de vie de garçon. Tu connais la personne tellement bien que tu sais exactement ce que cette personne-là veut. C'est vraiment le fun « tu te

²⁰ Verbe propre au langage québécois qui signifie dans ce cas de figure, l'acte de passer à un stade supérieur.

donnes à l'autre », mais dans une espèce de schéma ritualisé. [...] Je trouvais que c'était consacrant comme expérience.

Emporté par la proximité affective, les personnes se sentent de « plus en plus à l'aise » avec l'autre. Chez les 18-30 ans, vivre ensemble développerait cette relation d'intimité et de ce fait permettrait d'accélérer le processus : « comme on a vécu quasiment ensemble, tu viens à passer une barrière d'amitié » (Marie, 23 ans); « On a vraiment habité ensemble pendant deux ans. On s'est vu dans toutes les positions possibles du réveil au coucher. » (Maxime, 23 ans). La connaissance devient l'ami et l'ami devient parfois le meilleur ami. Les distinctions entre l'ami et le meilleur ami se manifestent par une plus grande proximité affective, mais aussi, un caractère inclusif de la relation ayant parfois, une difficulté à introduire autrui dans cette dyade.

Pierre (26 ans) :

Des fois, il y a du monde qui vont se greffer à nos conversations. C'est sûr qu'on est très inclusifs, mais on a un monde qu'on a bâti à nous, là. [...] Lui [un ami], il essaie de faire partie d'un trio, mais au sein d'un duo. Ça amène une dynamique particulière.

Marion (25 ans) :

Il y a certains de mes amis que je ne peux pas voir en même temps que Catherine parce que les gens se sentent complètement mis à part, par nous deux. Même si on essaie d'être inclusive, il y a trop de (hésitation). C'est comme si tout ce qu'on se disait était un *inside* parce qu'on a tellement pas besoin de mettre de détails.

Le meilleur ami est d'ailleurs toujours présent chez les 50 ans et plus : « Pareil comme quand tu es ado', tu as ton *best friend*²¹, c'est la même chose, mais version adulte » (William, 50 ans). Le meilleur ami a un caractère plus rare que l'ami. Comme le précise William (50 ans), « tu ne peux pas en avoir 5 de même ».

²¹ Meilleur ami.

Des amitiés qui évoluent, qui s'entretiennent, mais qui peuvent aussi s'éteindre. Aucun des participants ne déclare avoir rompu une amitié en l'annonçant en face à face : « tu n'es plus mon ami ». La fin de l'amitié ne se déclare pas. L'arrêt se fait de manière progressive. « Des fois, je ne vais plus parler à la personne » (Marie, 23 ans). Les amis sont considérés comme « perdus de vue » sans trop jamais savoir la manière dont le lien s'est brisé (Bidart, 1997, p. 334). Les visites se font moins régulières, les distances s'agrandissent et certaines amitiés finissent simplement par s'estomper par « manque d'intérêt ». Comme l'explique Marie (23 ans), « quand tu évolues, quand tu deviens plus mature, il y a par exemple des amis du secondaire (hésitation) des fois, il y a un manque d'intérêt ». La rupture peut survenir lorsque l'ami ne met pas autant d'énergie que son pair et qu'un sentiment de non-réciprocité ou de déséquilibre se manifeste : « Je ne suis plus prête à ramer toute seule pour une amitié » (Marion, 25 ans).

William (50 ans) :

Tu sais quand je disais qu'il faut entretenir ça. Ça ne peut pas être juste dans un sens. J'ai deux exemples de personnes. J'étais beaucoup avec eux autres quand j'étais jeune, mais c'était juste moi qui maintenait le contact. Ils habitent plus loin. C'est plus difficile. [...] Puis à un moment donné, j'ai laissé tomber. Même si ces gens-là étaient des amis. [...] Ça n'a pas été mutuel de faire l'effort de continuer.

La trahison est évoquée comme cause de rupture; cependant elle renvoie plutôt à une épreuve imaginaire. En effet, lorsque l'on demande aux participants s'ils ont vécu une trahison initiant une rupture, la réponse est toujours négative.

William (50 ans) :

R : Ce qui causerait la rupture d'une amitié ce serait un bris de confiance. [...]

Q : Est-ce que ça s'est déjà produit?

R : Non.

Un cas de mensonge vécu comme une trahison avec une « vraie amie » a été évoqué. Selon cette participante, le pardon s'est ensuivi et cet épisode a même renforcé la relation amicale.

Emma (23 ans) :

À partir du moment où je me suis rendu compte qu'elle avait menti, ça avait brisé quelque chose dans notre relation. Mais c'est en apprenant à pardonner aussi que ça s'est renforcé [...] c'est après une dispute que je me suis dit : c'est mon amie! C'est la personne à qui je fais le plus confiance. Ça lui a servi de leçon ce qu'il s'est passé donc elle ne recommencera plus jamais parce qu'elle ne voudrait pas me perdre.

Il est difficile de comprendre pourquoi certaines amitiés subsistent malgré les « épreuves » alors que d'autres s'éteignent face aux mêmes difficultés. L'hypothèse « que cela dépend en partie du niveau de personnalisation des rapports atteint au moment des mutations [comme le passage à l'âge adulte] » (Bidart, 1997, p. 335) ou lors de ladite épreuve semble la plus plausible.

4.1.4 Les normes

À la question « pensez-vous qu'il y a des normes ou des règles dans vos amitiés? », les réponses ne sont pas évidentes dès le départ. Les normes ne sont pas identifiées comme des règles au sein des relations amicales, car elles sont souvent implicites et non dites. En outre, certains répondants déclarent de suite « aucune » (Alex, 27 ans) ou bien encore « oh le moins possible » (Marion, 25 ans). Un ensemble de règles assez générales émergent du discours, telles que le respect de l'autre, ne pas blesser l'égal, etc. règles applicables tant aux amis qu'aux personnes de la société. Certaines

sont plus spécifiques aux duos amicaux. On en observe une multitude comme celle de retourner l'appel, du non-jugement, de la réciprocité, ou encore de « *backer*²² la personne dans ce qu'elle fait » (Marion, 25 ans). Une norme est inhérente à chacune des amitiés : celle de la confiance. Elle se traduit généralement par le non dévoilement des confidences. « Quand on me dit quelque chose, je ne vais pas aller le répéter. Ça, je pense que c'est la base si tu veux quelque chose de solide » (Emma, 23 ans). Comme le développe l'historienne Vincent-Buffault (2013, p. 51), « la plongée dans les confidences et les aveux de faiblesse, impliquent que chacun risque une part de lui-même sans que de véritables règles aient été instituées ». Celle de la confiance, bien qu'elle soit non dite, pallie cette prise de risque. Le respect de la confiance se traduit aussi par le fait de ne pas mentir à son ami : « C'est sûr que ce serait des choses d'amitié de base comme si j'apprends qu'il parle dans mon dos, ou de l'hypocrisie ou qu'il m'a menti sur un sujet vraiment important » (Alex, 27 ans). Cette norme rejoint ce que nous avons décrit dans la définition générale de l'amitié. La confiance est une caractéristique fondamentale dans une relation amicale; sans elle, la relation ne peut exister. Même si elles sont non dites, certains participants sont conscients que des règles s'appliquent à leurs relations : « on dirait qu'on a un contrat social qu'on s'est fixé » (Pierre, 26 ans). Certaines règles sont substantiellement reliées aux individus qui composent la dyade.

William (50 ans) :

R : Il y a des activités que moi et Vincent nous allons faire, mais on ne va pas inviter d'autre monde. Si une des deux personnes veut inviter d'autre personne, il va le demander à l'autre.

Q : Est-ce que ce serait un peu une règle entre vous?

R : C'est non dit. Exactement. On le sait. C'est clair. On a pas besoin d'en parler on sait qu'il y a des choses qui sont comme ça.

²² soutenir

4.2 L'amitié en ligne

4.2.1 L'ami Facebook ou le contact utilitaire?

À la question, « Pour vous, qu'est-ce qu'un ou une amie *Facebook*? », le premier élément avancé est la distinction entre l'ami *Facebook* et l'ami hors ligne. L'ami *Facebook* n'est pas un ami. Bernard (71 ans) explique « Ce n'est pas vraiment des amis. On dit c'est des amis. C'est pas vraiment des amis, c'est des connaissances ». Jacqueline (67 ans), avance que « ce n'est pas des amis personnels. [...] ça n'a rien à voir avec de l'amitié ». Emma (23 ans) ironise à ce sujet « Tu sais très bien que ces 1200 contacts ne vont pas être 1200 amis ». Certains participants éprouvent d'ailleurs un malaise avec l'imposition du terme « ami » par la plateforme *Facebook*. Emma (23 ans) explique « j'ai du mal avec le mot ami devant *Facebook* »; ou encore Emmanuelle (51 ans) « ça me dérange beaucoup le mot ami sur *Facebook* ». Le terme ami ne peut être nuancé. Seul deux possibilités, être un ami ou ne pas exister dans le système : « *Facebook* tu peux dire "cette personne est mon amie". Clic, voilà. C'est mon ami, c'est réglé, c'est expédié, c'est catégorisé. Dans la vie, c'est pas ça. » (Luc, 54 ans).

La relation numérique n'est pas synonyme de l'amitié hors ligne cependant comme l'indique Maxime (23 ans) « j'ai mes amis aussi sur *Facebook* ». Comme il nous l'explique, la transposition des relations hors ligne dans le paysage numérique pourrait définir la nature de l'ami *Facebook*.

Alex (27 ans) :

L'ami *Facebook* c'est rien du tout. L'ami *Facebook* (hésitation), c'est juste une connexion virtuelle entre deux personnes réelles, mais la connexion virtuelle dépendamment de comment elle s'est faite, comment tu es arrivé à te connecter virtuellement avec la personne, ça peut être rien, ça peut être beaucoup de choses. Souvent c'est rien. De base, c'est rien. (Hésitation) en fait, ta connexion virtuelle dépend de ce que tu as réellement avec ta personne.

Le niveau relationnel vécu hors ligne aurait un impact sur le lien vécu dans l'espace numérique. Une première catégorisation est faite, d'une part les amis hors ligne qui se retrouvent sur la plateforme numérique et les autres, « les amis d'Internet » (Pierre, 26 ans), « les contacts » (Jacqueline, 67 ans). Emma (23 ans), utilise également ce terme « C'est plus pour moi un contact *Facebook*. [...] c'est vraiment à des fins utilitaires pour moi. Il faut que ça m'apporte quelque chose ». Loin de la relation exceptionnelle et désintéressée décrite dans les relations amicales hors ligne, la relation numérique tiendrait pour première caractéristique l'aspect utilitariste. L'ami *Facebook* est perçu comme un contact utilitaire qui doit répondre à un besoin présent ou futur. Comme l'explique Marie (23 ans), l'ami *Facebook* « c'est l'amalgame de plusieurs trucs qui peuvent me servir ». Pour Maxime (23 ans), c'est « avoir un contact si tu as besoin de quelque chose ». Plusieurs utilités sont ressorties comme recueillir l'information soit par les pages de sites d'actualités ou soit par le biais des amis en laissant dérouler le *newsfeed*²³ : « des gens qui peuvent être utiles si t'as besoin de savoir quelque chose. » (Marie, 23 ans). Comme l'explique Christine (50 ans) « ce sont des informations que je ne trouverais pas sur les médias traditionnels ». Certains connaissent précisément les contacts de leur réseau leur donnant accès aux types d'informations recherchées.

²³ Fil d'actualité.

Emma (23 ans) :

Je vais aller exactement sur ces profils-là parce que je sais qu'ils publient tout le temps ce type d'information, ce type de contenu et ça va m'intéresser. Je ne suis pas tant [intéresser à] nouer d'amitié avec la personne, mais je suis intéressée par le type de contenu qu'elle produit.

Ici, le lien est clairement annoncé comme utilitariste contrairement à un lien d'amitié. Les contacts sont aussi présents pour une aide future possible. Comme Emma (23 ans) le précise « j'ai une partie de mes contacts qui sont professionnels, avec qui j'ai travaillé, des collègues, des gens qui pourraient me servir plus tard aussi [...] si je veux trouver un emploi ».

Les « amis *Facebook* » apportent également du divertissement. Tel que l'exprime William (50 ans) c'est « la source de mon sourire quotidien. C'est rare que je ne vais pas rire de quelque chose que j'ai vu sur *Facebook* » de la même manière que Pierre (26 ans) exprime que régulièrement ses interactions sont « pour des niaiseries ». L'aspect ludique est fortement rapporté par les participants. La plateforme permet aussi entre amis d'observer le comportement des autres et de partager les « petits ragots » (Christine, 50 ans). Comme le montre l'extrait d'une discussion d' Emma (23 ans) avec son amie :

C'est ragotage. « Ouais t'as vu ce que telle personne a publié? » Attends, je vais voir, je me connecte ». [...] Il y a une partie ragot qui est très forte parce que tu es quand même voyeuriste quand tu es sur *Facebook* et puis tu te soumetts consciemment à être vu par d'autres, voyeurisme réciproque.

Pour certains, la plateforme est aussi identifiée comme un « désennui » (Bernard, 71 ans) ou encore utile pour « meubler les temps morts » (William, 50 ans).

Le second élément rapporté est le nombre important « d'amis » sur le réseau. La quantité d'amis *Facebook* complexifie d'ailleurs la formulation d'une définition stricte de l'ami *Facebook*. Comme le formule Pierre (26 ans) : « J'ai vraiment de la difficulté à déterminer parce que sur mon *Facebook* j'ai tellement de monde. [...] C'est vraiment difficile de déterminer une identité à mes amis *Facebook* ». Contrairement à la dizaine d'amis déclarés hors ligne, les contacts *Facebook* se comptent plus en centaines voir en millier. Ci-dessous le tableau indiquant le nombre d'amis²⁴ *Facebook* des participants.

Tableau 4.1 Nombre d'amis *Facebook* des participants

Participant (18 à 30 ans)	Nombre d'amis	Participant (50 ans et plus)	Nombre d'amis
Alex (27 ans)	363	Bernard (71 ans)	42
Emma (23 ans)	1146	Christine (50 ans)	351
Marie (23 ans)	487	Emmanuelle (51 ans)	153
Marion (25 ans)	434	Jacqueline (67 ans)	886
Maxime (23 ans)	457	Luc (54 ans)	280
Pierre (26 ans)	1681	William (50 ans)	112

Rappelons que sur *Facebook*, le nombre moyen d'amis se situe autour de 130. Après avoir demandé aux participants leur nombre d'amis *Facebook*²⁵, nous les avons

²⁴ Ces chiffres ont été observés le jour de l'entrevue sur le profil *Facebook* de chacun des participants.

²⁵ Mis à part deux d'entre eux, les participants connaissent le nombre d'amis à la dizaine près.

questionnés sur leur ressenti par rapport à ce chiffre. S'il est comparé au terme ami tel que conçu dans la vie hors ligne, ce chiffre est perçu élevé comme nous l'explique Marion (25 ans et 434 amis) : « je trouve ça excessif mis à côté du mot amis. C'est pas du tout représentatif de qui sont mes amis. Mais c'est un réseau. C'est 500 personnes que je connais » ou Alex (27 ans et 363 amis) « C'est un bon chiffre enfin c'est un gros chiffre si tu rapportes ça à la vie réelle parce qu'en fait ce sont des gens de tout ton parcours ». En se comparant à leurs pairs, certains trouvent leur chiffre peu élevé comme Bernard (71 ans et 42 amis) « Oh pas beaucoup. [...] j'ai un cousin Yvon, il a 1000 ou 2000 amis »; certains le considèrent « suffisant » ou normal pour leur âge : « ça doit être environ dans la moyenne pour quelqu'un dans ma situation. » (Maxime, 23 ans et 457 amis). Les participants ayant dépassé la barre des 1000 amis trouvent que c'est un chiffre élevé. Deux éléments ressortent de leurs discours : la nécessité du ménage (que nous aborderons plus bas) et l'algorithme de *Facebook* masquant cette masse d'individus. Certes, ils ont des centaines et des milliers d'amis, mais ils ne les voient pas au quotidien.

Pierre (26 ans et 1681 amis) :

Même si t'as ce nombre d'amis là, tu *reach*²⁶ même pas 10 % des gens. Puis le 10 %, c'est tes amis avec qui t'as le plus d'interactions, que tu vas régulièrement voir leur profil puis *liker* leur affaire ou partager leur statut (*hésitation*). Je sais pas comment ça fonctionne.

Le fait de voir toujours les mêmes personnes sur leur fil d'actualité ne rend pas compte de la réalité du nombre d'amis dans le réseau. Effectivement, la plateforme a mis en place un algorithme pour sélectionner les informations les plus utiles pour les usagers. Selon *Facebook* :

²⁶ Accéder

Le but du fil d'actualité est de fournir le bon contenu aux bonnes personnes au bon moment afin qu'elles ne ratent pas les histoires qui sont importantes pour elles. Idéalement, nous voulons que le fil d'actualité affiche toutes les publications que les personnes veulent voir dans l'ordre qu'elles veulent les lire²⁷. (Traduction libre, *Facebook for business*, 6 août 2013)

Cet algorithme a pour but de prioriser 300 « histoires d'amis » sur 1500, soit de rendre visible environ 20 % du contenu disponible, en se basant sur :

- La fréquence des interactions avec un ami, une page ou une personne publique qui a publié
- Le nombre de j'aime, de partages et de commentaires reçus pour une publication dans son ensemble et plus particulièrement ceux des amis
- Le nombre d'interactions avec ce type de publication dans le passé
- Le report vers spam ou le fait de masquer la publication en question (Traduction libre, *Facebook for business*, 6 août 2013).

4.2.2 *L'amorce et la rupture de l'amitié Facebook*

4.2.2.1 *L'amorce*

Stenger et Coutant (2010a) s'interrogent dans leur écrit au sujet « Des amis sur les réseaux sociaux : Types et formes de relations », sur la question : « Pourquoi et comment accepter/refuser un ami? ». Par notre question « Comment

²⁷ « The goal of News Feed is to deliver the right content to the right people at the right time so they don't miss the stories that are important to them. Ideally, we want News Feed to show all the posts people want to see in the order they want to read them » (*Facebook for business*. 2013).

débutent vos amitiés *Facebook*? » posée aux participants, nous avons tenté de répondre à leurs interrogations.

Bien qu'ils aient un nombre important d'amis, les participants n'acceptent pas n'importe qui sur leur réseau. Le début d'une « amitié *Facebook* » ne s'opère pas au hasard. La première caractéristique ne s'applique qu'aux 18-30 ans et c'est celle d'une première prise de contact hors ligne obligatoire. (Ici ils n'évoquent pas les pages d'organisations, de médias ou de personnes publiques). Les participants âgés de 18 à 30 ans sont unanimes à propos de ce critère : seules les personnes déjà rencontrées dans la « vraie vie » peuvent être acceptées. Comme l'indique Emma (23 ans), « Je n'accepte pas de gens que je ne connais pas. Et ce sont des gens avec qui j'ai un minimum de liens »; ou Maxime (23 ans) s'exprime en ces termes « Ceux que j'accepte sur *Facebook* je les ai déjà rencontrés une fois sauf exception très rare, mais ce sont des gens fondamentalement vrais ». Certains participants soupçonnent l'existence de faux comptes : « Mais là ces temps-ci il y a trois personnes qui sont « en attente » parce que je sais pas c'est qui. Mais tu sais je les ai jamais vus puis, on dirait des comptes inventés. » Pierre (26 ans).

Les scénarios de l'amorce de l'amitié *Facebook* sont multiples. Ils peuvent s'annoncer de manière orale avant même que la demande d'ami ne soit envoyée : « En général, ça se fait de manière orale avant, c'est-à-dire que je vais dire « oui tu peux me chercher dans *Facebook* » (Emma, 23 ans). Les demandes sont aussi envoyées en présence de l'autre ou en différé.

Maxime (23 ans) :

Des fois ça se fait en *live*²⁸. On est à un *party*, puis c'est comme « mais as-tu *Facebook*? Tiens ajoute moi donc pour la prochaine fois qu'on se voit » ou encore « je fais un *party* le 23, tu veux tu venir? »_« oh ouais, ok, bin tu m'enverras une invitation *Facebook* ».

Simple à communiquer, l'échange du profil *Facebook* remplace l'échange du numéro de téléphone : « C'est un peu comme le nouveau « donne-moi ton numéro de téléphone » (Alex, 27 ans). Donner son contact *Facebook* est vécu comme moins intrusif et moins engageant qu'une autre prise de contact, car à tout moment l'autre peut être supprimé : « ce n'est plus « je te donne mon numéro de téléphone » c'est « oh je te trouve sur *Facebook*. » Ça t'engage à rien parce que s'il te saoule tu peux supprimer la personne » (Emma, 23 ans). Dans son utilisation quotidienne, l'outil *Facebook* remplace également le téléphone.

Marie (23 ans) :

Je travaille sur une aire ouverte donc je ne pourrais pas appeler une amie, et faire « oh salut qu'est-ce que tu as fait hier » je vais juste comme envoyer 3-4 messages *chat*. Le *chat* le jour devient comme mon téléphone ».

Son principal avantage est la possibilité de rejoindre l'autre à tout moment. Comme l'explique William (50 ans) « tu n'as pas besoin d'être connecté tous les deux en même temps. [...] C'est le meilleur moyen de rejoindre pas mal n'importe qui ». La possibilité de rejoindre l'autre en permanence est souvent avancée comme un avantage certain : « C'est une extension du téléphone. C'est ton répondeur souvent. J'ai plein d'amis qui sont injoignables puis ça te tente pas de laisser un message. J'écris. » (Marie, 23 ans).

²⁸ direct

Dans l'amorce de l'amitié *Facebook*, la réception des demandes suscite autant de réflexions que l'envoi de ces invitations. Certains participants se questionnent sur le degré d'intimité de la relation initiale ou encore sur l'intérêt de l'autre à recevoir une telle invitation : « C'est souvent les autres [qui m'invitent] parce que souvent je vais être gêné d'aller demander une demande d'amitié. Justement c'est comme "on se connaît tu assez?" » (Maxime, 23 ans); « Moi je pourrais en demander des amitiés, mais je me dis qu'ils ne sont peut-être pas intéressés. » (Bernard, 71 ans).

Facebook est un outil de communication qui facilite la prise de contact et le maintien des relations grâce à l'organisation de futures rencontres et événements : « C'est super facile, car tu as un bassin de personnes. Tu peux *updater*²⁹ tes nouvelles puis tout le monde a le message. C'est beaucoup plus facile que de *texter*³⁰ tout le monde, envoyer des courriels à tout le monde. » (Maxime, 23 ans). Cependant, *Facebook* n'est pas utilisé pour initier une nouvelle relation pour les 18-30 ans. Comme le soutient Emma (23 ans) : « [C'est un] moyen de communication, mais ça en reste là, ça ne va pas plus loin non plus. Je ne vais pas développer une amitié sur *Facebook*, ça va être à l'extérieur que je vais la développer ». Contrairement aux personnes de 50 ans et plus, qui elles, initient et développent des relations sur *Facebook*. Pour William (50 ans), c'est une « duplication du même processus d'ami physique, sur *Facebook* ». L'amorce se réalise par l'intermédiaire d'une page ou d'un ami avec lequel on converse sur une publication. L'ami d'un ami ou une personne inconnue du réseau (s'il s'agit d'une page publique) intègre alors la conversation. Les deux personnes jusqu'ici inconnues se découvrent des intérêts similaires grâce à la conversation

²⁹ Mettre à jour.

³⁰ Correspondre par message textuel sur téléphone cellulaire.

engagée. William (50 ans) illustre bien cette rencontre : « je vais parler à quelqu'un que je connais, on va parler de camping. Puis là cette personne, elle a un ami. [...] On commence à interagir. Puis tu te rends compte que cette personne-là, elle a les mêmes intérêts que toi ». Pour donner suite à ce type d'échange, le participant envoie une demande d'amitié. Si la personne répond positivement, s'en suit alors l'échange de *post* sur leur mur concernant leurs intérêts respectifs. Christine (50 ans) donne un exemple également de l'amorce d'un ami sur *Facebook* :

[Un site d'information] annonce une nouvelle. Puis il y a quelqu'un qui écrit un commentaire. Moi je réécris un commentaire. On se *like* entre nous. Puis on retombe sur un autre sujet puis on se recroise encore. [...] Ça fait plusieurs fois qu'on se croise et qu'on « s'entrelike » nos commentaires. C'est une façon assez courante de devenir ami [sur *Facebook*].

Ce type d'amis ne se rencontrent pas dans la vie hors ligne (à l'exception d'une fois pour Christine – rencontre qui n'a d'ailleurs pas donné de suite). Comme l'explique William (50 ans), cela « reste sur *Facebook*, puis c'est bien correct ».

4.2.2.2 Le ménage et la rupture

Contrairement à l'amitié hors ligne, le *friending* ne « coule pas toujours de source ». Tous les participants se questionnent régulièrement sur la présence de certaines personnes dans leur réseau : « C'est comme dans la vie tu as des trucs qui s'accumulent puis tu ne sais pas pourquoi tu les as. » (Marie, 23 ans); « Il y a ceux dont je devrais me débarrasser, mais étant donné que ça ne mérite pas, je les laisse là parce que c'est moins de trouble. » (William, 50 ans).

Pierre (26 ans) :

Là-dedans il y a du monde que je ne croise plus, mais ils sont mes amis *Facebook*, comme des agents de sécurité qui sont devenus mes amis *Facebook*. Puis là, ils mettent des photos de leurs muscles. « Ok *fine* ». « Pourquoi on est ami? ».

Que ce soit « par paresse, par manque de temps » (Emma, 23 ans) ou à cause de l'algorithme du fil d'actualité qui masque une partie des amis, les usagers font rarement le « ménage » dans leur réseau *Facebook* bien qu'ils en voient la nécessité. Il arrive cependant que les usagers décident de supprimer un ami *Facebook*. La suppression ou la non-suppression de cet ami renvoie directement à la relation hors ligne. Une de nos hypothèses serait que plus les liens hors ligne sont faibles plus la suppression sera simple. « Quand je fais des ménages, je le fais une fois de temps [en temps et je m'interroge] : « est-ce que [si] je croise cette personne-là, je vais avoir envie de la saluer » (Marion, 25 ans). Au contraire, si les personnes sont amenées à se rencontrer régulièrement dans la vie hors ligne (intimes et connaissances du quotidien) et/ou que leur relation exige une certaine retenue (membre de la famille) les participants préféreront cacher les publications plutôt que de « flusher » la personne. Si le *unfriend* se fait auprès de personnes ayant fait partie des intimes ou des connaissances du quotidien, le geste apposé sur la plateforme numérique officialise la rupture de l'amitié hors ligne.

Marie (23 ans) :

On était un groupe de 4 amies très proches. On a arrêté d'être ami avec l'une d'entre elles. C'est un choix de chaque personne, mais qui est devenu mutuel. Quand elle nous a *unfriend Facebook*, ça a été comme la confirmation de tout. Tu sais on se parlait plus depuis un moment, mais quand elle nous a enlevés c'était comme la confirmation. C'est comme une espèce de sceau. C'est comme « je ne te considère plus comme ami ».

4.2.3 La typologie du « friend »

L'utilisation du terme ami par la plateforme *Facebook* réduit sur le même plan des relations très différentes. L'ami *Facebook* est tantôt le père, tantôt l'ami ou bien encore le collègue de travail. Ici, nous catégorisons les amis *Facebook* tels qu'entendus dans nos entrevues semi-dirigées et observés sur les profils des usagers afin de remettre en perspective l'appellation ami et dévoiler la complexité des liens noués sur le Rsn *Facebook*. L'observation non participante a permis de déterminer pour chaque participant les amis récurrents sur leur mur en comptabilisant les « j'aime », les commentaires et les publications. Nous avons ensuite croisé ces données avec nos questions « pouvez-vous me nommer plusieurs de vos amis [hors ligne]? » et « avec qui pensez-vous avoir le plus d'interactions sur la plateforme? ». Pour analyser ces résultats, nous avons repris les huit types d'amis sur les Rsn développées par Stenger et Coutant (2012) en renommant la catégorie « personnes partageant des intérêts communs » par les « amis *Facebook* » pour les adapter à notre plateforme d'étude, le Rsn *Facebook* :

- Les intimes :

Ce sont les personnes qui répondent aux critères de la définition de l'amitié hors ligne. Cette catégorie inclut aussi les intimes et les proches. Ce type d'amis ne constitue pas la part la plus importante du réseau, mais les interactions y sont bien présente (*chat*, *like*, commentaires, etc.). Chez les 50 ans et plus, ce ne sont pas les personnes avec qui les interactions sont les plus fréquentes sur le Rsn : « Mes amis dans la vraie vie, ça fait pas vraiment des bons amis *Facebook*. [...] parce qu'ils sont plutôt silencieux » (Christine, 50 ans). Les participants de plus de 50 ans confient que leurs

bons amis ne sont pas actifs ou ne sont pas très à l'aise avec la plateforme et/ou les outils informatiques. Lorsque nous demandons aux participants de 18 à 30 ans de nommer leurs amis hors ligne et les *friends* avec qui ils pensent avoir le plus d'interactions sur la plateforme, les prénoms ne coïncident pas. Cependant, d'autres marques du lien social apparaissent sur les profils comme la valorisation de l'ami dans les rubriques spécialisées comme le statut, la famille, les relations sentimentales, etc.).

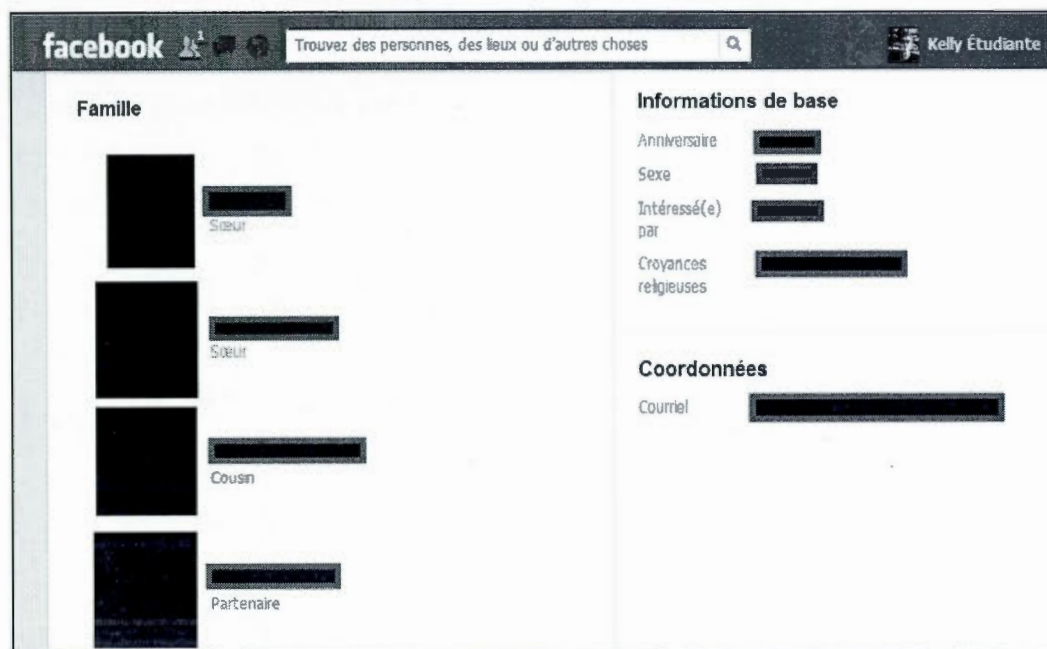


Figure 4-2 Capture d'écran de la valorisation de l'ami sur le profil Facebook

À la place d'indiquer le nom de la sœur/frère comme le propose la plateforme, certains participants inscrivent le nom de l'ami. Comme nous l'explique Pierre (26 ans) : « J'avais comme changé mon nom pour "Pierre [nom de famille de l'ami]".

Elle trouvait que c'était une drôle d'attention puis elle a décidé de me rajouter comme frère ». Cet exemple ne se retrouve pas chez les 50 ans et plus.

- Les connaissances du quotidien :

Ce sont les personnes qui se rapprochent du terme connaissance de l'amitié hors ligne. Ils font partie du quotidien de la personne et font partie du groupe élargi (ami d'amis) de l'utilisateur. Ce sont aussi les personnes liées géographiquement soit par un lieu ou une institution commune comme l'entreprise, l'université, le club sportif, etc. (Stenger et Coutant, 2012). Tel qu'observé dans les études auprès d'adolescents, les utilisateurs sont frileux quant à accepter l'invitation de certains collègues de travail ou supérieur hiérarchique (Stenger et Coutant, 2012). Les enjeux concernant la vie privée sont souvent évoqués.

- Les connaissances passées :

Les connaissances passées sont les anciens camarades de classe et les « amis d'enfance » ou bien encore les personnes rencontrées en voyage ou en soirée. Ce sont les « amis d'amis [...] rencontrés dans des *partys* ou [...] vus 4-5 fois dans les mêmes occasions, les mêmes événements » (Maxime, 23ans). Ce sont des personnes souvent retrouvées grâce à la plateforme socionumérique : « une connaissance à moi avec qui j'étais proche en maternelle » (Emma, 23 ans); « J'ai un ami qui m'a retrouvé sur *Facebook* 28 ans après ». Les échanges avec ce type d'amis sont rarement développés une fois les retrouvailles passées (Stenger et Coutant, 2012). Ces liens faibles seront mobilisés en cas de nécessité : « j'ai une partie de mes contacts qui sont

professionnels, avec qui j'ai travaillé, des collègues, des gens qui pourraient me servir plus tard aussi [...] si je veux trouver un emploi » (Emma, 23 ans).

- Les amis *Facebook* :

L'ami *Facebook* est la catégorie uniquement observée chez les 50 ans et plus. Ils sont des inconnus de la vie hors ligne, rencontrés dans l'univers numérique grâce au partage d'intérêts communs. Leurs interactions varient en fonction de la présence de leur sujet d'intérêt dans la sphère médiatique ou sur le réseau *Facebook*. Autrement, les interactions avec ce type d'ami se restreignent aux intérêts communs : l'environnement, la pêche, le camping, etc. Les éléments de la vie intimes ne seront pas évoqués avec ce public. On observe que la qualité du lien amical n'est pas très élevée. Pour William (50 ans), « les gens que j'ai juste sur *Facebook* je ne les considère pas comme mes amis. C'est vraiment un intérêt commun. [...] Il y a pas d'attentes des deux côtés. Si je suis 5 mois sans lui parler il n'y a pas de problème ». La perte de l'ami *Facebook* ne provoquerait pas de grande souffrance.

- Les membres de la famille :

Ce sont les personnes de la famille telles que les frères, les sœurs, les parents, les enfants et les petits-enfants, etc. Certains 18-30 ans ne souhaitent pas accepter leurs parents. Par exemple Alex (27 ans) ne souhaite pas se « demander ce qu[e sa mère] voit ou non de [son] *Facebook* ». Les participants 50 ans et plus, sont généralement amis avec leur(s) enfant(s) et/ou leur(s) petit(s) enfant(s). Dans ce cas, la plateforme est utilisée pour communiquer par messages privés pour des questions très pratiques comme le fils d'Emmanuelle (51 ans) qui prévient de sa venue pour le dîner, ou

encore William (50 ans) lors de vacances, prend des nouvelles de son fils resté à la maison. Ces relations se passent en privé et rarement dans le visible. Emmanuelle (51 ans) précise ne pas souhaiter trop interagir sur le mur de son fils pour ne pas que les amis la jugent trop présente.

- Les personnes publiques :

Ces personnes sont des célébrités issues du monde artistique (chanteur, groupe de musique) ou du monde sportif (joueur professionnel de Hockey, de football). Seule Emmanuelle (51 ans) a parlé de ce type d'ami. Elle est amie avec un groupe de musique local. Elle a entretenu avec eux des liens pour les encourager et les féliciter comme elle l'explique : « On a eu des histoires, de messages, des histoires de fan parce qu'ils sont tellement gentils en plus. Donc là à chaque fois qu'ils mettent un truc. Je les soutiens, je mets un petit truc, un petit commentaire ». Selon Stenger et Coutant (2012), ce lien « se rapproche de l'inscription à un "groupe" ou une "page fan" ». La fréquence et la richesse des interactions dépendent de l'activité de la personne publique et de sa disposition à répondre à ses amis.

- Les organisations :

Ce sont les amis qui appartiennent en réalité à des organisations comme une « émission de télévision, un club de foot, un journal, un magazine, une marque, une organisation professionnelle » (Stenger et Coutant, 2012). Certains de nos participants ont nommé certaines institutions cependant leur profil ne sont pas configurés comme des profils de type ami, mais comme des « pages » ou des « groupes ».

- Les « soi » :

Ces amis sont les personnes ayant plusieurs profils *Facebook* et s'étant faits amis avec eux-mêmes. Nous n'avons pas observé ce type d'ami chez nos participants.

- Les *fakes* :

Ce sont les faux comptes. Stenger et Coutant (2012) en dénombre de trois types : les *fakes* de célébrités actuelles, les *fakes* de célébrités disparues, et les personnages de dessins animés, d'émissions de télévision, de bandes dessinées ou de films. Cette catégorie d'amis n'a pas été exprimée par nos participants.

Excepté les trois derniers types d'amis de Stenger et Coutant (2012), toutes ces catégories sont retrouvées dans le discours des participants. Nos hypothèses concernant l'absence de ces trois types d'amis sont que 1) notre échantillon n'était pas assez grand pour faire émerger ces catégories ou encore que 2) nos participants n'ont pas mentionné ce type d'amis bien qu'ils aient peut-être été présents sur leur réseau. Dans notre problématique, nous nous étions interrogés sur le fait que les usagers pourraient utiliser les paramètres de confidentialité pour reproduire ces catégories afin de gérer leurs différents « groupes d'amis »; souhait qui avait été exprimé par des adolescents londoniens dans une enquête de Livingstone (2008). Ce n'est pas le cas. Rappelons ici que les paramètres de confidentialité de *Facebook* sont « Public », l'accès est ouvert l'ensemble du réseau, les « amis », uniquement l'utilisateur (« seulement moi ») ou personnalisé. Quelques participants les ont personnalisés, mais les sous-catégories sont très simplifiées : les intimes qui accèdent à toutes les données et le reste des contacts pour lesquels l'accès est restreint, ou inversement un petit groupe constitué des personnes avec l'accès restreint et le reste, le groupe plus

large avec accès à toutes les données. Cet aspect sera développé dans le chapitre V : Stratégies de gestion de l'amitié.

4.3 Faits saillants

4.3.1 Les différences entre l'amitié hors ligne et le friending

Même si l'outil technique impose aux usagers l'utilisation du terme ami, ces derniers sont conscients de la distinction entre l'ami hors ligne et l'ami *Facebook*. La dérision faite autour du cumul des amis par nos participants ou encore cet extrait proposé par Stenger et Coutant (2010b) font la démonstration des interrogations et de l'ironie des usagers d'un tel usage linguistique.

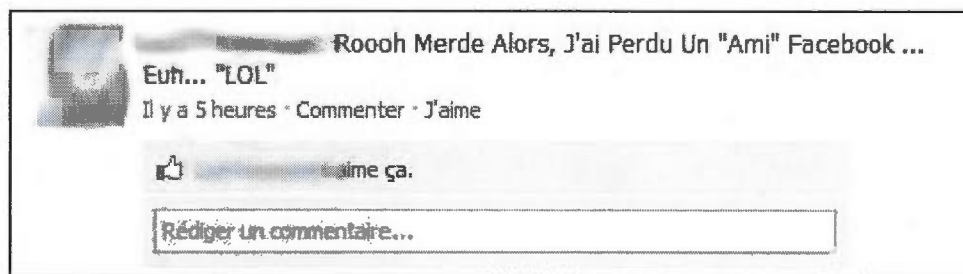


Figure 4.3 Le terme « ami » tourné en dérision par un usager *Facebook*

Comme l'avancent plusieurs auteurs (boyd, 2006, 2008; Casilli, 2010a; Livingstone, 2008; Stenger et Coutant, 2010a) l'amitié hors ligne et « l'amitié 2.0 » ne sont pas synonymes. Afin de distinguer les deux définitions, nous empruntons le terme *friending* proposé par Casilli (2010a) pour discuter de l'amitié en ligne. La définition du *friend* ne renvoie pas aux représentations de l'amitié et aux référents culturels des

sujets sociaux (Granjon, 2013). L'amitié du monde hors ligne, quant à elle, se fonde sur un pacte de confiance scellé implicitement entre les deux amis où le désintéressement, la bienveillance et la franchise en sont les témoins et les garde-fous. Le *friend* lui, s'acquiète dans un but intéressé. Sa présence remplit des fonctions bien précises, même si l'utilisateur ne l'identifie pas ainsi lors de l'acceptation de l'invitation. Il permettra, entre autres, le recueil d'informations pour des intérêts communs, le divertissement, ou encore l'aide pour un futur emploi, etc.

Il est essentiel de souligner que la rareté de l'ami est une des différences indéniables entre l'ami du monde hors ligne et celui du monde numérique. Loin de la relation exceptionnelle et unique de l'amitié hors ligne, le *friending* lui se cumule presque sans limites³¹. Une des seules conditions d'admission pour l'utilisateur étant la rencontre préalable hors ligne (chez les 18-30 ans), le bassin d'individus pouvant intégrer le réseau est abondant. Il est intéressant que le nombre d'amis comporte lui aussi des règles implicites. Le jugement des usagers par rapport au nombre d'amis suit une logique bien précise : avoir moins de 100 amis est considéré comme un chiffre faible et plus de 1000, comme un chiffre un peu trop élevé. L'abondance affichée des *friends* fait passer l'individu pour un « collectionneur de relations » (Casilli, 2010a). Les participants se justifient de ne pas faire partie de ce type de personnes : « Je n'ai pas dans la vie le but d'atteindre un certain nombre d'amis *Facebook* comme d'autres le font. » (Marie, 23 ans et 487 amis), ou encore Luc (54 ans et 280 amis) qui explique que « certains [contacts] courent après des amis ».

³¹ La plateforme limite le nombre de « connexions amicales » à 5000.

La description de l'amorce et de la rupture de l'amitié hors ligne et sur la plateforme *Facebook* aura servi à confronter les deux processus pour en dégager les divergences. À la différence du coup de foudre, de la récurrence des moments passés ensemble ou bien d'un événement qui rapproche deux personnes, le moment fondateur du *friending* se trouve dans un acte déclaratif (Casilli, 2010a) : « Veux-tu être mon ami? Oui-non ». Casilli (2010a) propose une analogie avec l'acte déclaratif donné lors d'un mariage. Lorsque l'individu accepte l'invitation, il rentre dans le cérémoniale et approuve publiquement son affiliation avec l'ami : « Untel est ami avec untel ». La plateforme numérique devient alors la vitrine de l'expression du lien social où chaque acte apposé (*like*, commentaire, publication, etc.) entre les deux amis est publicisé. Force est de constater que les actes effectués dans l'espace virtuel apportent des répercussions directes dans l'univers hors ligne. L'exemple de la suppression d'un ami *Facebook* (le *unfriend*) qui officialise la fin d'une amitié hors ligne en fait la démonstration.

La typologie du *friend* met en avant la diversité des liens sociaux et rend compte de la complexité des liens présents sur la toile. Le *friend* est multiple et se compose de différents groupes : les intimes, les connaissances du quotidien et du passé, les amis *Facebook*, les membres de la famille, les personnes publiques, les organisations, les « soi », et les « *fakes* ». L'intensité et la qualité des liens noués ou entretenus sur la plateforme seraient à approfondir dans une future recherche en analysant le comportement des usagers en fonction de chaque type d'amis. Nous pouvons d'ores et déjà avancer que les relations nouées uniquement sur le Rsn par les plus de 50 ans se restreignent au partage d'intérêts communs et se rapprochent de la communauté de pratique (Stenger et Coutant, 2010). L'intensité et la qualité de la relation hors ligne influencent directement la relation en ligne. Notre analyse montre que plus le lien

hors ligne est de qualité, plus l'utilisateur est contraint à agir par convenance au sein du réseau. Il lui est difficile de refuser l'entrée. Il se sent dans l'obligation d'interagir plus régulièrement et, bien que l'intérêt d'avoir l'ami sur le réseau soit disparu, la suppression n'est ni envisagée, ni envisageable.

4.3.2 Les différences générationnelles

Quelques différences ont été observées entre les 18 - 30 ans et les plus de 50 ans. La définition de l'amitié hors ligne n'aura pas montré de divergences au sein des différents publics. Par contre, le *friending*, lui, n'est pas identique. Seuls les plus de 50 ans développent des relations amicales sur la plateforme *Facebook*. Ces relations se restreignent uniquement à l'univers numérique et elles ne concernent généralement qu'un centre d'intérêt commun. Bien qu'elles ne soient pas explicitement définies par les usagers lors de la demande d'invitation, ces relations ont pour but principal le partage ou le recueil d'informations. Les interactions se font de « manière publique » sur le mur des usagers. L'amorce du *friending* montre également des usages différents en fonction des catégories d'âges. La demande d'amitié ne se fait pas en présence chez les plus de 50 ans contrairement aux 18 à 30 ans. Ceci s'explique par les outils de connexion prioritaires par ces usagers. Seuls deux des plus de 50 ans utilisent *Facebook* avec des outils mobiles. Majoritairement, ils privilégient l'ordinateur au domicile. En revanche, les usagers de 18-30 ans utilisent, quant à eux, des outils mobiles qui les suivent tout au long de la journée couplés à l'usage d'ordinateurs à leur domicile ou au bureau.

Afin de pouvoir comparer l'amitié hors ligne et l'amitié en ligne, nous avons débuté ce chapitre par un portrait détaillé de l'amitié non numérisée. Nous avons, dans un premier temps, proposé une définition de l'amitié incluant un noyau central composé du sentiment de confiance et du scénario du drame et des huit représentations périphériques : la confiance, l'affection, la proximité interindividuelle, la proximité sociale et culturelle, la facilité, le lien familial, la longévité et enfin le lien exceptionnel. Nous avons ensuite détaillé l'histoire d'une amitié en passant par ses moments fondateurs, son développement et enfin ses ruptures. À la suite du portrait de l'amitié hors ligne, nous avons défini l'amitié *Facebook*, ses attributs et ses différentes formes d'amorces et de ruptures. Constatant qu'elle s'éloignait de la définition de l'ami hors ligne, nous avons dressé la typologie des différents types d'amis présents sur le Rsn *Facebook*. L'amitié en ligne et hors ligne répond à des processus très différents, mais ces relations n'appartiennent pas à deux mondes hermétiques. Effectivement, nous commençons à entrevoir les liens entre le monde hors ligne et le monde en ligne. Nous développons cet aspect dans le chapitre V : Stratégies de gestion de l'amitié.

CHAPITRE V :

STRATÉGIES DE GESTION DE L'AMITIÉ

Dans ce cinquième chapitre, nous proposons l'analyse et la discussion des résultats concernant deux thématiques principales. D'une part, la démonstration de la continuité entre les sphères hors ligne et en ligne et, d'autre part, les stratégies mises en place par les participants pour gérer ces relations. Pour conclure, nous étayons trois aspects qui apparaissent plus significatifs : les normes implicites sur l'espace numérisé, l'opposition entre le réel et virtuel et enfin les interrogations concernant l'aspect socialisant (ou désocialisant) de la plateforme.

5.1 *Facebook : une continuité hors ligne / en ligne*

À l'instar des entrevues avec les participants, nous distinguons une continuité entre le monde en ligne et hors ligne. L'identité, les relations sociales et les actions en ligne sont considérées par les usagers comme une continuité de leur « personne réelle ». Il semble donc qu'il n'y ait pas un personnage en ligne et un autre hors ligne. Il s'agit d'une continuité explicable, notamment par l'imbrication de la plateforme *Facebook* dans le quotidien des usagers et la présence d'acteurs du monde hors ligne. Cette

continuité s'observe de différentes manières : l'impact de l'outil sociotechnique, les va-et-vient et enfin, la reproduction des normes relationnelles.

5.1.1 Impacts de l'outil sociotechnique sur les relations sociales

Aux différentes questions « Est-ce que l'utilisation de *Facebook* impacte vos relations hors ligne? Et si oui, de quelles manières? », les participants sont unanimes, être sur *Facebook* modifie leurs rapports sociaux. Ces impacts sont de différentes natures. Le plus fréquemment cité est le rôle de facilitateur/accélérateur dans le développement de relations amicales. Il facilite et accélère le processus pour trois raisons. D'une part, il fait émerger des intérêts communs qui ne seraient pas visibles dans le hors ligne. Comme l'explique Marie (23 ans) : « Ça m'a permis de connaître des gens qui avaient les mêmes intérêts que moi. On a commencé à aller voir des *shows* de théâtre. Virginie est un bon exemple de ça. On est devenu plus ami ». La mise en visibilité des activités partagées, des événements communs et des différentes interactions (*like*, commentaire, etc.) participent au développement de certaines sociabilités.

Maxime (23 ans) :

Je ne sais pas si ça les modifie, mais ça les facilite le fait de se voir, d'avoir des nouvelles [...] Julien, la bande dont je te parlais, les amis d'amis, on avait des photos sur *Facebook*, on se commentait et on se *likait* des affaires. Je pense que ça a accéléré le fait qu'ils m'ont inclus dans la *gang*. [...] J'aurais peut-être eu plus de gêne si *Facebook* n'existait pas. Mais avec des amis que j'ai déjà je ne pense pas que ça me rapproche plus d'eux, mais c'est plus facile pour garder contact.

Enfin, la simplicité de l'outil pour l'organisation des rencontres semble un facilitateur de rencontres hors ligne et, conséquemment, le développement des relations : « Oui j'ai des amitiés où *Facebook* a joué un rôle au début pour faciliter le fait de se voir ou

de savoir si on allait être au même [endroit, au même] moment » (Marion, 25 ans). Cette caractéristique s'applique à l'égard de relations comportant un degré d'intimité assez faible. Elle se retrouve en début de relation, auprès des connaissances ou encore des amis d'amis. D'après nos observations, elle participe principalement à l'entretien des liens avec les connaissances du quotidien ou avec les liens dits faibles : « Je trouve que c'est un outil de plus pour garder une relation en vie, mais ça ne remplace pas [une amitié hors ligne]. [...] C'est facile d'organiser des choses, c'est facile juste de dire un petit bonjour » (William, 50 ans); « Ça peut être juste le fait qu'on garde un contact » (Bernard, 71 ans). Le simple fait d'être connecté au réseau maintient la relation même si les échanges sont quasi-inexistants : « ça peut rapprocher un peu d'une certaine façon parce que même si tu te vois pas, tu gardes quand même ce contact-là » (Alex, 27 ans). Nous nous interrogeons alors sur la place de l'outil dans les relations plus intimes, car comme l'exprime précédemment Maxime (23 ans), l'utilisation de *Facebook* ne rapprocherait pas plus les véritables amis. *Facebook* agirait vraisemblablement davantage sur le maintien des liens faibles que des liens forts. Pour les liens forts, *Facebook* propose un outil complémentaire pour communiquer. Comme l'indique Pierre (26 ans) : « C'est comme si c'était le prolongement des relations qu'on entretenait dans la vraie vie. [...] On dirait que c'est juste un autre lieu de discussion puis de rencontre. ».

Les participants considèrent que l'outil peut également avoir un impact négatif, lorsque ceux-ci découvrent des informations qu'ils auraient préféré ne pas connaître. Alex (27 ans) donne un exemple de ces « mauvaises surprises » : « des personnes qui étaient à un endroit alors qu'elles n'étaient pas censées être à cet endroit ou avec ces personnes-là ». Le mensonge et la tromperie s'affichent sur le réseau. La mise en visibilité des comportements et/ou des actions des usagers qui resteraient cachés et

méconnus dans la vie hors ligne risquent d'entacher la relation entre les deux individus. Le dévoilement d'éléments de la personnalité de l'ami *Facebook* devient alors un frein dans une relation. Comme Christine (50 ans) qui s'aperçoit de l'individualisme de certains de ses amis *Facebook* « Tu constates à quel point les gens sont peu préoccupés des autres et que c'est juste moi, moi, moi... » ou encore Emmanuelle (51 ans) qui découvre de l'intolérance parmi les publications de ces amis. Lorsque nous la questionnons sur son ressenti, voici sa réponse : « l'affection que j'ai envers eux est intacte, mais l'image que j'ai d'eux... ». Malgré ces découvertes, l'ami n'est pas retiré du réseau. Les publications seront simplement cachées ou ignorées par l'utilisateur lui permettant ainsi de ne pas « perdre la face » (Goffman, 1974) lors d'une rencontre future possible (tel que mentionné précédemment). Certains traits de caractère ou certains intérêts font surface et deviennent visibles sur la plateforme. C'est ainsi qu'elle peut autant rapprocher que freiner, mais encore une fois, ce frein semble s'opérer uniquement auprès de liens faibles, car les participants font rarement des découvertes sur la personnalité de leur ami proche par *Facebook*.

5.1.2 Les va-et-vient

Nous avons découvert ce que nous appelons des va-et-vient, c'est-à-dire des éléments qui s'échangent de la vie hors ligne à la plateforme numérique et inversement. Ces va-et-vient prennent de multiples formes. Il est possible que ce soient des conversations hors ligne initiées par des articles ou des informations lus préalablement sur la plateforme. Comme l'explique Luc (54 ans), « on a tous vu les mêmes affaires, donc on a un sujet de conversation » ou Emma (23 ans) « [*Facebook*] permet d'alimenter encore plus nos discussions à l'extérieur, quand on se voit. « Tu as vu ce qu'elle a posté? », « Qu'est-ce que t'as mis sur son mur? ». Les va-et-vient

prennent aussi la forme d'un remerciement sur le mur d'un ami à la suite d'un acte apposé dans la vie hors ligne, plus tôt.

Pierre (26 ans) :

Dernièrement il s'est passé quelque chose de vraiment intense avec Cécile. Elle était dans une mauvaise passe. [...] Je l'ai confronté dans la vraie vie. [...] Après elle est allée poster un truc sur mon *wall* pour me remercier. Puis elle est venue me parler en privé pour me remercier.

Dans cette situation, l'utilisation de la plateforme se transforme en outil de communication pour véhiculer le remerciement de la présence de l'ami. La plateforme a une fonction aussi très pragmatique reliée à l'organisation de la vie quotidienne entre amis. La prise de contact et l'organisation pour la rencontre hors ligne sont initiées sur la plateforme *Facebook* : « Un ami qui est venu souper, on s'est contacté par *Facebook*. J'ai un ami qui organise un *party* pour six, ça passe aussi par *Facebook* » (Luc, 54 ans). Les exemples de va-et-vient sont variés et parfois même appréhendés par les usagers. Comme Pierre (26 ans) qui sait d'avance qu'une amie lui ayant posté un article lui en reparlera en face à face : « je sais que cette personne-là je vais la voir dans la vraie vie et qu'elle va me parler de son article de licorne ». Cet exemple est aussi révélateur d'un phénomène récurrent dans le discours des participants : l'opposition entre le virtuel et le réel.

Les participants utilisent le terme « vrai » pour distinguer leur vie hors ligne : la « vraie vie », les « vraies relations », les « vrais amis », les « vraies discussions » comme cet extrait tiré de l'entrevue avec Alex (27 ans) « si c'est des vrais amis dans la vraie vie » ou celui de William (50 ans) qui, à la question « Comment définiriez-vous un-e ami-e? », répond « quel sens tu veux, parce que sur *Facebook* c'est pas comme dans la vraie vie ». Cette opposition ne semble toucher

que le domaine linguistique, car dans leur expérience, le hors ligne et le « en ligne » ne sont pas deux mondes distincts et ce qui se déroule dans l'univers numérique est perçu comme très réel.

5.1.3 (Re)production des normes relationnelles

Précédemment mentionné dans le chapitre II, par Erving Goffman (1973, 1974) et Claire Bidart (1997), la société, et plus spécifiquement l'amitié, est régie par des règles souvent non dites qui coordonnent les interactions. Ces « règles de convenance », sont des « règles implicites élaborées par les partenaires, et propres à chaque relation d'amitié pour une période donnée » (Bidart, 1997, p. 311). Lorsque ces règles sont enfreintes, l'individu « perd la face ». Il se sent mal à l'aise à cause des sanctions sociales négatives émises par les autres acteurs en présence, lors de l'interaction (Goffman, 1974). Plusieurs de ces règles de convenance sont observées dans les relations amicales hors ligne de nos participants : le maintien de la confiance par le non-jugement, le soutien, la réciprocité, le respect des moments strictement passés à deux, etc. Nous nous sommes alors questionnée à savoir si ces normes sont (re)produites dans l'univers numérique. Et si tel était le cas, de quelle manière se manifestent-elles sur la plateforme *Facebook*.

Selon nos participants, il existe une « éthique » (Pierre, 26 ans) et des « normes implicites » (William, 50 ans) à respecter dans l'espace numérique comme dans la vie hors ligne. Ces normes sont non dites et font partie du « bon sens » (Pierre, 26 ans) pour les participants : « Ce sont des choses que tu ne peux pas faire dans ta vraie relation. Jamais j'irais écrire de la merde sur le *wall* d'un ami » (Pierre, 26 ans).

Emma (23 ans) développe aussi cet aspect en indiquant qu'elle n'ira pas « souiller leur mur ». Marie (23 ans) est aussi de cet avis « les règles de vie se transposent à *Facebook* assez facilement. » Elle s'assure d'ailleurs lorsqu'elle poste ou commente sur le mur d'un ami que « cela ne le mettra pas dans l'embarras ». Les règles du hors ligne s'appliquent aisément à la plateforme, car les comportements des usagers sont, selon leurs dires, les mêmes que dans le hors ligne. Comme l'explique Marie (23 ans), « j'agis comme j'agis dans la vie ». Pour William (50 ans) aussi, les mêmes règles s'appliquent, car son « *Facebook* est un peu le reflet de [ce qu'il est] dans la vie ». Ces règles s'inscrivent dans ce que Goffman appelle le guide de conduite, c'est-à-dire « un guide pour l'action, recommandé non parce qu'il serait agréable, facile ou efficace, mais parce qu'il est convenable ou juste » (Goffman, 1974, p. 44). Les exemples nommés plus haut semblent se rattacher davantage à des règles de civilité telles que le respect de l'Autre condamnant ainsi tous propos racistes ou discriminatoires ou encore l'éthique des personnes du réseau en ne mettant personne dans des situations délicates (divulgarion de photos ou de vidéos inappropriées), etc. qu'à des règles spécifiques entre deux amis intimes. Cependant, certaines normes s'appliquent uniquement à l'intérieur d'une relation donnée et à un moment donné. Les règles d'une dyade amicale ne sont pas fixées d'avance, car elles se façonnent au fur et à mesure des moments passés ensemble (Bidart, 1997). Lorsque des erreurs sont commises, des réajustements sont alors effectués. Ceci est aussi observable sur la plateforme *Facebook* comme l'exemple d'Emma (23 ans) qui, sans s'en rendre compte, poste une information déplacée sur le mur d'une amie, s'ensuit alors un réajustement par le retrait de ladite information :

Cela m'est déjà arrivé de poster une vidéo sur le mur d'une amie qui fumait, qui a quand même 24 ans, mais ses parents ne le savaient pas. [...] Ce n'était même pas une vidéo concernant la cigarette en elle-même, mais on y voyait quelqu'un qui fumait. Puis elle, je sais pas, elle a dû faire l'amalgame avec elle qui fumait. [...] Et elle m'a dit « ah non,

mais ne poste pas ça ma famille ne sait pas que je fume ». « OK, OK je le supprime de suite ».

Les règles de conduite touchent l'individu de deux façons : d'une part, les obligations qui sont les contraintes morales l'obligeant à se comporter de telle manière et, d'autre part, les attentes, plus indirectes, qui sont ce que les autres sont tenus de faire pour lui (Goffman, 1974). Habituellement, l'obligation de l'un se trouve être l'attente de l'autre (Goffman, 1974). Deux cas significatifs d'obligations/attentes apparaissent régulièrement dans le discours et sur le profil des participants : la nécessité de répondre à l'ami et de lui souhaiter son anniversaire.

Lorsqu'une personne s'attarde à envoyer un message ou à publier sur le mur, il est de règle d'y répondre. Comme l'exemple de Pierre (26 ans) le montre : « si tu postes sur le *wall* de quelqu'un, c'est comme s'il fallait nécessairement que t'ailles le *liker* » ou encore (Maxime, 23 ans) « je vais peut-être avoir l'obligation de *liker* ou de commenter s'il vient poster sur mon mur pour au moins montrer que je l'ai vu ». Emmanuelle (51 ans) fournit un exemple concret : « Yvonne et Joseph se sont mariés. Ils sont partis en voyage. Ils nous ont envoyé des photos du mariage je trouve ça normal de les regarder et de mettre « C'est bien, c'est beau... » ou « belles photos! » ». Ces obligations/attentes sont mutuelles et réciproques. Elles s'insèrent et se manifestent à l'intérieur d'un binôme. Marie (23 ans) explique très bien la symétrie de ces attentes au sein du réseau : « [les amis] s'attendent à ce que je réponde vite. [...] Je pense qu'ils attendent une réaction et je pense que j'attends aussi une réaction ». La plateforme numérique *Facebook* n'est pas exempte de toute responsabilité dans l'obligation de répondre rapidement comme le montre les interrogations de Pierre (26 ans) :

Dans les messages privés, le « vu ». « Vu » telle heure. OK, mais peut-être que je l'ai vu, mais je suis en train de fermer l'affaire. Après tu te fais dire « hey là t'as vu mon commentaire alors réponds moi », mais pourquoi on est obligé de forcer l'interaction à ce point-là? [...] C'est comme s'il fallait obligatoirement que tu répondes là.

Ce sentiment d'obligation de réponse, nous a amenés à nous questionner sur la manière dont les participants percevaient un *post* sur leur mur. Était-ce si important ou significatif à leurs yeux pour se sentir dans l'obligation d'une réponse? Était-ce un enjeu social ou plutôt un enjeu entre deux bons amis? Le *post* (publication de statuts, photos ou vidéos) d'un ami sur le mur est considéré comme une « attention » (Emma, 23 ans et Pierre, 26 ans) de la part de l'ami. Comme le soutient Bernard (71 ans) « Tu te dis qu'il y a quelqu'un qui a pris deux minutes pour penser à toi ». Pour comprendre plus en profondeur la perception des participants par rapport à cette « petite attention », nous avons couplé ces réponses avec celles recueillies à la question « Qu'est-ce qui vous amène à partager sur le mur d'un ami un contenu? ». Alex (27 ans) décrit une filiation directe entre l'envie de partager avec ses amis hors ligne et celle se produisant en ligne : « la même envie que t'as de partager des choses avec les vraies gens. Si tu prends du plaisir à faire découvrir quelque chose à quelqu'un, et bien c'est [la même chose sur *Facebook*]. » Le *post* est toujours envoyé pour faire plaisir à l'ami soit sur un ton humoristique ou soit avec des sujets plus sérieux qui font partie de leurs intérêts personnels. L'aspect ludique joue une place importante dans le réseau comme l'exprime William (50 ans) qui publie sur le mur de ses amis parce qu'il sait que cela va faire rire son proche ou comme l'explique Maxime (23 ans) « s'[il] sen[t] que c'est quelque chose qui va le faire rire, [ou] qui va l'intéresser ». L'obligation et l'attente de répondre, abordées précédemment, peuvent être expliquées comme un signe de réciprocité dans la relation amicale. Je réponds à mon ami qui a pensé à moi et je lui renvoie à mon tour l'attention qu'il m'a portée. Cet acte marque aussi la déférence des individus les uns pour les autres, c'est-à-dire

« le comportement symbolique de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent » (Goffman, 1974, p. 50-51). Dans une relation donnée, on s'attend de moi à ce que j'agisse de telle ou telle manière. Sur *Facebook*, les amis anticipent certains types de comportements comme l'attente d'une réponse lorsque l'interaction est initiée.

Les entrevues semi-dirigées montrent également l'importance du souhait de l'anniversaire de l'ami, mais aussi toutes les normes entourant cette pratique. Car oui, il est de règle de souhaiter la fête de l'ami (car la plateforme est présente pour le rappeler à chaque instant), mais cette pratique ne s'effectue pas de n'importe quelle manière, ni auprès de n'importe quel public. Souhaiter l'anniversaire d'un ami demande une réflexion sur l'intensité des liens existants avec cette personne. Comme le dévoile l'interrogation de Maxime (23 ans) avant de rédiger un message de fête « oh est-ce que je le connais assez pour lui dire bonne fête? ». Le souhait se réalise auprès de personnes intimes ou avec lesquelles les interactions sont régulières : « Aux gens que je connais, la famille ou les amis proches ou les gens avec qui j'ai beaucoup d'interactions. » (Christine, 50 ans). Si les liens sont trop faibles ou si les liens ne sont pas activés depuis un moment, l'échange créera un questionnement, voire un malaise comme l'explique William (50 ans) :

[Je le souhaite] seulement [auprès d]es gens que je fréquente. C'est pas parce que je vois son anniversaire en haut [que je vais le souhaiter]. Ça fait un an que je lui ai pas parlé je ne vais pas lui souhaiter sa fête. C'est des affaires de convenances. [...] Mettons quelqu'un à qui je n'ai pas parlé depuis longtemps puis qu'il me souhaite « joyeux anniversaire » (hésitation) qu'est-ce que cela veut dire?

Emma (23 ans) confirme dans ce sens : « Quelqu'un que je n'ai pas vu depuis trois ans, qui ne prend pas de mes nouvelles et qui me dit « joyeux anniversaire ». [...] Ce n'est pas méchant, mais je ne vois pas l'intérêt. ». Ces dires se sont vérifiés lors des observations en présence. Lorsque nous demandons aux participants de nous décrire leur utilisation de *Facebook* et de nous le montrer en direct sur notre ordinateur, le souhait de l'anniversaire de l'ami est revenu de manière récurrente. La mise en évidence des anniversaires par la plateforme participerait à cette interaction. Emma (23 ans) revient sur cet exemple en nous présentant son usage : « Puis le deuxième truc [que je réalise sur la plateforme] je regarde les anniversaires. [...] [Dans ce cas] je n'ai pas envie de souhaiter parce que ce sont des gens que je ne connais pas depuis longtemps. » Maxime (23 ans) en discute aussi lorsqu'il nous présente son profil *Facebook* en présence : « Sinon après, je regarde les anniversaires. Comme là mettons ces deux-là, je les connais pas assez pour leur souhaiter leur fête. » Les manières de souhaiter l'anniversaire varient en fonction de l'intensité et de la qualité du lien noué avec l'ami. L'anniversaire sera souhaité différemment si c'est un ami intime ou une simple connaissance du quotidien. Pour les personnes les plus intimes, ce sont les outils plus personnels (et non publicisés sur le réseau) qui seront choisis, soit le message privé ou encore le téléphone. Comme l'explique Marie (23 ans) « je vais souvent écrire un message *inbox* si c'est un super bon ami » ou Luc (54 ans) « pour les amis les plus proches je vais prendre le téléphone ». Emma (23 ans) l'explique en ces termes « Quand ce sont mes amis proches j'ai du mal à laisser quelque chose sur le mur parce que je me dis, c'est vraiment « poche » de faire ça comme tout le monde. [...] Je préfère appeler les gens ». Les pratiques du souhait d'anniversaire de l'ami montrent explicitement les normes et la déférence qui s'appliquent en fonction de la qualité de la relation initiale. Plus la qualité du lien interpersonnel est élevée, plus le rituel d'interaction sera personnalisé et réalisé en espace intime.

Certaines normes se reproduisent et s'échangent entre le monde hors ligne et le monde numérique. Contrairement à l'amitié hors ligne, certaines de ces normes à l'intérieur d'une dyade ou d'un groupe d'amis prennent naissance sur la plateforme numérique. À l'écoute des différentes pratiques, la plateforme rappelle et incite certaines dynamiques d'interactions comme l'indication omniprésente des anniversaires, le « vu » dans les messages privés. D'autres manifestations témoignent des choix (souvent binaires) proposés par le réseau (Livingstone, 2008) et soulignent l'absence de neutralité de la plateforme numérique. Le choix proposé par la plateforme lorsqu'une demande d'amitié est reçue se réduit soit à confirmer et donc accepter la demande, soit à la remettre à plus tard. Il y a encore quelques années le refus d'une demande était possible. Depuis, *Facebook* a modifié ses paramètres pour laisser les demandes en attente et ne plus permettre aux usagers de refuser une demande d'amitié, action qui, selon Stenger et Coutant (2010a) permet à l'utilisateur de ne pas perdre la face. C'est effectivement un trait présent chez nos participants, le refus d'une amitié semble provoquer un malaise. Comme l'explique Pierre (26 ans) « quand quelqu'un fait une invitation je me sens comme vraiment mal de faire *decline* surtout quand on s'est rencontré. Puis on s'est parlé genre longtemps. Moi je suis pas du genre à décliner » ou encore (Bernard, 71 ans) « Dans certains cas, comme les gens qui travaillaient avec moi, s'ils me demandent pour être ami, c'est difficile de dire non. [...] Je dis oui, mais il y en a avec qui je ne vais jamais communiquer. » L'acceptation de l'amitié se fait pour ne pas froisser l'autre, car l'usager sait d'avance que les interactions seront inexistantes. Les propos d'Emmanuelle (51 ans) illustrent, d'une part, la différence dans l'acte d'amitié par la question « veux-tu être mon ami », question peu probable dans la vie hors ligne et, d'autre part, la difficulté à refuser l'amitié, car pour elle, l'absence de réponse signifie une réponse négative :

Systematiquement quand on demande l'autre en ami, on devrait dire oui. [...] Admettons on est en relation toutes les deux. [...] Et là tu vas me dire « est-ce que t'es mon ami? » [...] Je n'irais pas dire « non t'es pas mon ami ». Alors que là, quand la personne te demande en ami, si tu ne réponds pas ça veut dire que tu n'es pas [s]on ami. C'est délicat.

La qualité du lien noué à l'extérieur du réseau semble jouer un rôle dans l'acceptation de l'invitation, car dans les deux cas de Pierre et Bernard précédemment cités, ce sont toujours des personnes avec qui l'individu a partagé un minimum d'intimité soit pour une longue discussion soit pour avoir travaillé dans la même entreprise. La relation étant déjà engagée dans le hors ligne, l'individu ne peut rompre ce lien en refusant la demande d'amitié. Il irait ainsi à l'encontre de l'ordre social qui régit le comportement de la personne humaine. *Facebook* a intégré cette subtilité, car lorsque l'utilisateur répond « plus tard » à la demande d'amis, la plateforme lui demande alors : « Connaissez-vous cette personne en dehors de *Facebook*? Oui-non ». Si l'utilisateur répond négativement, *Facebook* le remercie et lui indique que « cette personne ne pourra plus envoyer d'invitations ». Une autre fonctionnalité disparue est le célèbre bouton *dislike*, qui proposait aux utilisateurs le choix de ne pas aimer les publications des membres du réseau. Dorénavant, l'utilisateur n'a de choix que de *liker* ou de commenter pour apporter plus de subtilité au contenu de son message. La suppression de la fonctionnalité *dislike* retire à l'utilisateur un moyen d'exprimer publiquement son désaccord. Autrement dit, l'ami aime ou s'abstient, autre manifestation concrète du concept goffmanien de garder la face en société.

Nous avons précédemment constaté la continuité entre les sphères hors ligne et en ligne des usagers. La plateforme n'est pas un monde à part, mais est bien ancrée dans la vie des utilisateurs. Les relations amicales sont entretenues, parfois développées,

grâce au réseau. Nous avons noté aussi les va-et-vient entre ces deux mondes. Pour terminer avec la transposition des règles du hors ligne dans l'espace numérique et les normes ne s'appliquant que sur la plateforme.

5.2 Stratégies de gestion de l'amitié

La transposition en ligne d'une partie des groupes de la vie hors ligne, questionne sur la manière dont les usagers gèrent l'ensemble de ces différents publics à l'intérieur d'un même espace. Tel que décrits par Erving Goffman (1973, 1974), les comportements en société sont régis par des règles non dites et s'exécutent dans des cadres bien précis. L'acteur en présentation choisit de porter tel ou tel masque en fonction de la personne avec qui il entre en interaction. Les comportements diffèrent en fonction des personnes auxquelles nous nous adressons qu'elles soient intimes, membres de la famille ou encore un supérieur hiérarchique. Dans le hors ligne, les interactions se font généralement auprès d'un seul public : une discussion privée avec sa mère, une réunion de travail réunissant le supérieur hiérarchique et les collègues de travail ou encore une soirée détente avec ses amis. Dans l'espace numérisé, toutes les sphères de l'utilisateur (les intimes, les membres de la famille, les collègues de travail, etc.) se retrouvent au même endroit comme l'illustre le schéma de Paul Adams³².

³² Adams, P. (s.d). The real social network. Récupéré le 25 septembre 2013 de <http://fr.slideshare.net/padday/the-real-life-social-network-v2>

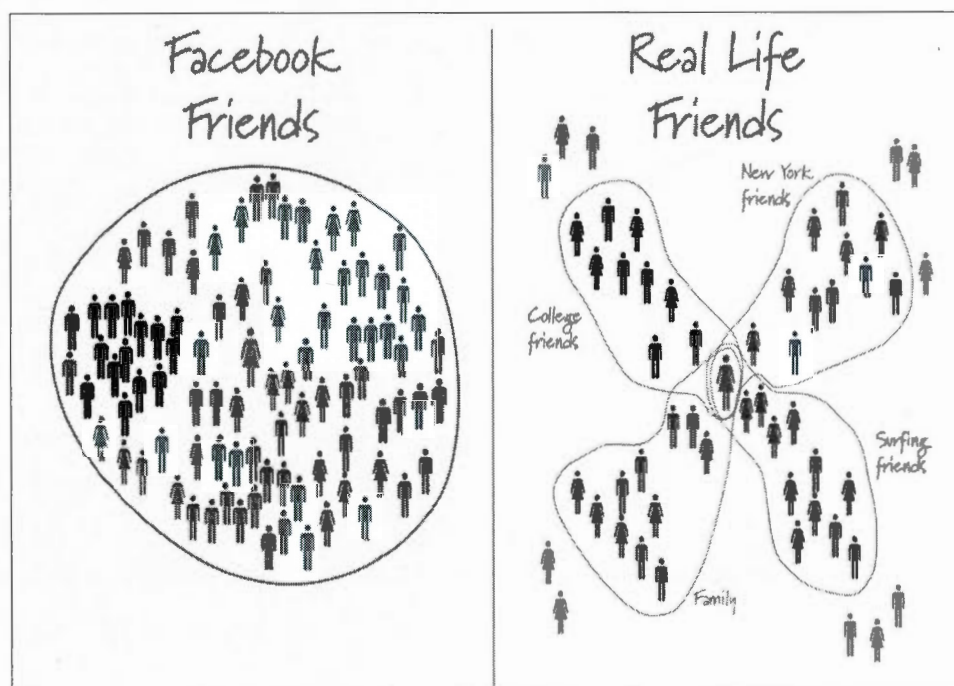


Figure 5-2 – Schéma des amis en ligne et hors ligne³³

Comment les individus gèrent-ils l'ensemble des publics sur la même plateforme? Contrairement à ce que le réseau laisse croire, l'utilisateur effectue tout un travail de triage et de classification dans ces informations à diffuser et parmi les amis qui auront accès à celles-ci. Notre étude montre que la mise en visibilité des informations sur le site *Facebook* à l'entièreté du cercle entraîne plusieurs stratégies de la part des participants.

³³ Adams, P. (s.d). The real social network. Récupéré le 25 septembre 2013 de <http://fr.slideshare.net/padday/the-real-life-social-network-v2>

5.2.1 Opération de triage et de classification

Avant d'entrer plus en détail dans les paramètres de confidentialité, précisons que mis à part un participant, tous les profils sont paramétrés pour donner accès uniquement à leur réseau d'amis. Tel qu'abordé dans une section précédente (4.2.3), les participants sont conscients de la diversité des publics sur leur réseau. Pour y remédier, certains choisissent l'outil technique avec l'utilisation des paramètres de confidentialité en créant des sous-groupes, manipulant ainsi la visibilité de certaines informations. D'autres préfèrent se restreindre eux-mêmes en autocensurant leurs propos.

- Trier à l'entrée :

Toutes les stratégies de gestion des participants débutent dès la demande d'amitié reçue. L'acceptation est la première étape pour laisser entrer l'autre dans son intimité. Les personnes n'étant pas acceptées sont : soit 1) méconnues du participant, soit 2) ne sont pas dans la sphère intime du participant. Dans ce cas de figure, le profil est considéré comme privé et dévoile une partie de la personnalité que les participants ne veulent pas forcément révéler à n'importe qui. Maxime (23 ans) l'explique : « si j'ajoute quelqu'un sur *Facebook* c'est que je suis à l'aise à ce qu'il voit ce que je mets sur *Facebook*. Je ne mettrai pas ma boss par exemple ou des professeurs, c'est pas sûr ». Ce sont des personnes de sphères professionnelles, particulièrement avec des liens hiérarchiques, comme le supérieur direct ou bien la professeure lorsque la personne est encore étudiante, mais aussi certains liens familiaux comme la mère ou le père qui seront exclus du réseau. Par exemple, Alex (27 ans) pour qui l'absence de sa mère en tant qu'ami *Facebook* est une évidence :

Elle sait que j'y suis et je sais qu'elle y est. Elle fait ses trucs de son côté et moi du mien. On ne va pas se demander en ami ni elle ni moi. [...] Je n'ai pas envie de me demander ce qu'elle voit ou ce qu'elle ne voit pas de mon profil parce que oui, j'ai des choses à cacher à ma mère sur *Facebook*. Et puis parce que j'ai d'autres moyens qui correspondent mieux à la relation que j'ai avec ma mère.

Ce tri sera parfois la seule restriction appliquée. Autrement dit, une fois le réseau intégré, toutes les informations sont délivrées sans paramétrages de confidentialité supplémentaires. Deux comportements sont alors observés : le dévoilement et l'autocensure.

1) Le dévoilement :

Certains participants pour qui l'accès à l'entrée est la seule restriction, considèrent leur *Facebook* comme un espace privé, façonné à leur image. De ce fait, leur page les représente et c'est pourquoi il ne semble pas nécessaire de cacher des informations à certains et non pas à d'autres. Comme le soutient Emma (23 ans) :

Moi mon *Facebook* je suis moi-même comme je parle. Je ne mâche pas mes mots. Je suis comme dans la vie de tous les jours. [...] Mes informations sont ouvertes à tous parce que ce que je mets j'en ai conscience. Je suis comme ça. Tu sais à un moment donné je ne vais pas cacher des choses à certains, mais montrer des trucs à d'autres parce que j'ai rien à cacher.

La mise en visibilité des informations est liée au fait que les personnes endossent ce qu'elles disent et qu'elles ne jouent pas un rôle autre que dans le hors ligne; ce qui est dit sur la plateforme pourrait être dit dans le hors ligne : « les affaires que je mets sur *Facebook*, je les assume puis je suis prêt à les *backer* dans la vraie vie » (Pierre, 26

ans). Dans ce cas de figure, les participants ne mentionnent à aucun moment le respect de la vie privée ou des craintes par rapport à cet aspect.

2) L'autocensure

Pour d'autres, l'accès est ouvert à un très grand nombre, mais afin de préserver leur vie privée et ne pas dévoiler trop d'informations personnelles, ils se censurent. Bernard (71 ans) l'explique ainsi : « je n'ai rien sur mon profil de compromettant. [...] Il y a des gens qui écrivent des choses qu'ils ne devraient pas, qu'ils peuvent regretter plus tard. Moi non ». L'autocensure a plusieurs buts. Certains préfèrent rester prudents connaissant les nombreuses histoires de dérapages rendus publics (par exemple, l'employé surpris sur des photos de vacances, par ses collègues de travail, alors qu'il était en période de congé de maladie) : « On a tous vu des, je veux dire, je ne pense pas qu'un jour je vais partir un scandale, mais il y a tellement de trucs sur *Facebook* qui peuvent sortir et aller n'importe où » (Marie, 23 ans). Certains pensent que ce n'est simplement pas le lieu où dévoiler des informations personnelles, car ils ont un usage plus professionnel de la plateforme : « je ne mets rien de très personnel là-dessus. » (Jacqueline, 67 ans); « J'essaie de ne pas étaler mon intimité dans le cas de *Facebook*. Ce n'est pas le lieu [pour ça] » (Luc, 54 ans). L'autocensure est aussi effectuée pour maintenir un discours conséquent face aux différents publics présents sur le réseau. Comme l'exprime Emmanuelle (51 ans) « Je me censure parce que j'ai des amis tellement différents que je ne veux pas [en] choquer certains ». Comme le décrit Goffman (1973, 1974), nos comportements sont choisis en fonction des individus avec lesquels nous entrons en interaction. L'individu sur la plateforme n'a que très peu d'alternatives pour agir de manière conséquente face aux différents publics, d'où la solution de l'autocensure choisie par certains. Lorsque l'autocensure est nommée par les participants, elle est toujours associée à des préoccupations sur le

respect de la vie privée. Marie (23 ans) explique que l'autocensure, « c'est pour avoir un certain sens de la vie privée malgré la vie publique que *Facebook* t'amène ». Pour compléter la pratique de l'autocensure, certains utilisent les paramètres de confidentialité pour gérer la visibilité de leurs informations en fonction du public visé.

- Tri avec création de listes d'amis

La régulation de la visibilité s'opère également par la mise en place de listes d'amis sur la plateforme. Le réseau *Facebook* permet aux utilisateurs de créer des listes pour les aider à organiser leurs amis par catégories. D'entrée de jeu, la plateforme propose plusieurs listes à l'usager : les amis proches, les connaissances et la catégorie « restreint ». Des listes personnalisées peuvent être imaginées par les usagers eux-mêmes. Ces fonctions ont deux utilités : filtrer les informations en fonction du public et rester en contact plus étroit avec certaines personnes, grâce à l'ajout de notifications spécifiques afin d'être averti à chacune de nouvelles publications de l'ami en question. Contrairement à l'hypothèse avancée dans la problématique, seuls trois des 18-30 ans utilisent cette fonctionnalité pour réguler les différents publics sur *Facebook*. Pour deux des trois participants, uniquement deux groupes sont créés : ceux qui peuvent avoir accès aux informations et les autres. Comme l'explique Marie (23 ans) « je vais restreindre l'accessibilité à certaines personnes volontairement. Des gens professionnels à qui je vais restreindre l'accès à mon *wall*, à mes photos, à mes trucs. [...] J'ai créé un gros groupe [400 amis sur 487] qui ne peut pas voir mes affaires ». Les informations cachées par les participants sont de différentes natures incluant des publications personnelles, publications apposées par les amis, les photos, etc. : Marion (25 ans) dévoile sa configuration :

Mes albums photo sont personnalisés. Je choisis qui peut les voir. Ce qui est visible c'est une pointe d'iceberg. [...] Sur les 630 personnes, il y en a peut-être 50 [...] à voir tout ce que je vais mettre. Les 550 [autres] vont voir mes statuts, mes photos de profil puis ce que les gens vont m'écrire sur mon mur.

Seul un de nos participants utilise plusieurs groupes. Alex (27 ans) l'explique : « J'ai pas mal de groupes sur mon *Facebook*. Il y a des gens qui voient certaines choses, d'autres pas. Je vais avoir un groupe famille, un groupe professionnel, un groupe des « vrais amis ». Certains utilisateurs choisissent aussi de cacher des informations à l'ensemble du réseau. C'est l'option « seulement moi » qui offre la visibilité de l'information à l'utilisateur uniquement. Marie (23 ans), par exemple, cache le nombre et le nom de ses amis *Facebook*. Elle l'explique ainsi :

Ce n'est pas que ça me dérange. Tu vois c'est comme une intrusion de savoir qui je connais. Tu sais, *Facebook* est un outil privé euh, public, quel lapsus, où tu mets ta vie privée. Donc c'est jongler en permanence entre le public et le privé. J'essaie de limiter [de montrer] de quoi j'ai l'air et avec qui je me tiens, même si j'ai pas honte.

L'option « seulement moi » est utilisée par Emma (23 ans), non pas pour cacher des informations aux amis, mais plutôt pour un usage individuel, notamment pour du stockage de photos : « J'ai beaucoup de photos sur *Facebook* qui ne sont affichées à personne, qui sont juste pour moi parce que si un jour mon ordi plante je sais que je les retrouverai ».

Les stratégies développées sont très individuelles et dépendent de plusieurs facteurs : le dévoilement de la vie privée de l'utilisateur et ses craintes par rapport au respect de ses informations personnelles. Nous supposons qu'un élément ayant un impact sur le choix de la stratégie serait la connaissance de l'outil et la facilité à l'utiliser. Aucun

des plus de 50 ans n'utilise les listes d'amis. Nous n'avons pas cherché à comprendre si cela était dû à la méconnaissance de l'outil ou bien un à choix personnel. Le réseau étant souvent construit depuis plusieurs années, nous pouvons aussi émettre l'hypothèse que les participants ne souhaitent pas réaménager leur réseau (comme ils ne font déjà pas, ou très rarement, le ménage dans leurs contacts). Il est intéressant de noter que le contrôle est exercé pour gérer « qui voit quoi » mais aussi, à propos de « qui publie quoi sur moi ». Perdre la face en société ne dépend pas uniquement du jeu du participant, les membres du réseau font aussi partie de la scène théâtrale et cela demande un contrôle supplémentaire pour le participant. Comme Pierre (26 ans) nous explique : « Tu ne peux pas me taguer³⁴ sans que j'aie accepté » de même qu'Emma (23 ans) « [pour] les photos je demande une autorisation, enfin *Facebook* me demande une autorisation avant ». En effet, la plateforme permet à l'utilisateur d'être averti lorsqu'un ami le tague dans une photo ou une publication et de décider s'il souhaite que cela soit rendu public sur son propre mur. Même si, de prime abord, les règles de respect et d'éthique en usage dans la société se reproduisent sur la plateforme *Facebook*, certains les enfreignent de manière délibérée ou non, d'où la nécessité pour les participants de se protéger pour garder la face aux yeux des autres en activant ce type de paramètre. Cette caractéristique n'a pas été observée chez les 50 ans et plus.

Qu'ils considèrent se dévoiler ou se censurer, tous les participants indiquent ne pas comprendre les publications qu'ils estiment futiles comme ceux présentant les éléments de la vie quotidienne de leurs contacts. Voici quelques exemples assez ironiques donnés par les participants : « *Oh my god j'ai mal au pied* » (Pierre, 26 ans),

³⁴ Action pour identifier une personne dans une publication. Le commentaire publié est ainsi relié à une personne spécifique. Celle-ci reçoit une notification pour suivre la conversation initiée.

« des *posts* à la « Je me brosse les dents » » (Marie, 23 ans), « Oh à midi j'ai mangé ça » (Emma, 23 ans), « Oh hier soir j'ai regardé ça comme film » (Emma, 23 ans). Les plus de 50 ans vont dans le même sens. Christine (50 ans) déclare « Ce n'est pas moi qui vais mettre un statut : « Je me suis cassé un ongle ». William (50 ans) ironise d'ailleurs à ce sujet en proposant un nouveau bouton à côté du traditionnel « j'aime », indiquant « *So what?* » afin de faire comprendre aux personnes du réseau que certaines informations sont à dévoiler et d'autres non. Un autre type d'informations est très mal reçu par les participants : les informations personnelles avancées aux yeux de tous.

Pierre (26 ans) :

Je trouve que ça ne se fait pas de parler de ses sentiments personnels sur son mur. Comme « oh il m'a laissé hier » ou « je suis en pleine dépression, aidez-moi ». Ça non. Les épanchements émotionnels, non.

Marion (25 ans) :

Il y a des filles que je vois venir parler de leur « si ça continue comme ça je vais me séparer ». Jamais je n'irais écrire ça sur *Facebook*, je vais commencer à en parler à mon *chum*³⁵. Je trouve ça vraiment spécial.

William (50 ans) :

Je n'ai pas besoin de partager que ma mère est à l'hôpital ou que je suis à l'hôpital. Mes états d'âme « je suis découragé ce soir ». Non là. [...] Si tu es en détresse, envoie-moi un message, puis je vais t'appeler.

Bien que ce type de publications ne réponde pas aux règles de nos participants, aucun d'entre eux n'intervient auprès des contacts pour indiquer leurs impressions. Comme l'explique Emma (23 ans) « C'est délicat. Chacun gère son *Facebook* comme il

³⁵ Nom masculin propre au langage populaire québécois, désignant l'amant, l'amoureux, le concubin, le petit ami.

l'entend ». Cette retenue s'explique aussi par la bonne conduite à adopter pour l'utilisateur afin de ne pas rompre l'ordre social. Si l'utilisateur tente de commenter de manière négative une publication, il pourrait mettre le contact dans l'embarras, et risquerait par cet acte de discréditer sa propre représentation au sein du réseau. Les normes suivies sont souvent idéalisées et toutes actions incompatibles avec celles-ci sont omises ou cachées en société (Goffman, 1973).

5.2.2 Garder des espaces intimes

Les espaces intimes sont eux aussi transposés dans les espaces privés de la plateforme : le clavardage (le *chat*) et les messages privés. Dévoiler sa vie personnelle publiquement (sur le mur) n'est pas un comportement acceptable, car ce type d'information appartient au domaine privé et doit, par conséquent, rester dans une sphère intime. Nous remarquons que lorsque les utilisateurs souhaitent discuter de leur vie intime, ils passent nécessairement par le *chat* ou les messages privés. Ce fait s'accroît lorsqu'il s'agit des relations intimes hors ligne. Marion (26 ans) le précise : « ça va être plus en privé que je vais écrire à mes amis ». Lorsque nous nous focalisons sur les relations avec les amis intimes hors ligne, les participants indiquent que sur la plateforme, les interactions sont soit inexistantes, car l'ami n'est pas ou peu présent sur le réseau, ou soit développés essentiellement dans les espaces privés comme le montre cet échange avec Alex (27 ans) :

Q : Est-ce que tu peux me dire ce que tu partages avec Sylvain [un des deux bons amis hors ligne] sur *Facebook*, ce que tu fais?

R : C'est beaucoup de l'échange de musique.

Q : sur le mur?

R : Non. Rien sur le mur en fait. On s'écrit beaucoup en messages privés et on a des

vraies discussions.

Q : Des vraies discussions?

R : [...] des choses plus personnelles.

Emma (23 ans) manifeste son accord dans ce sens lorsqu'elle explique la relation avec un de ses très bons amis hors ligne : « Chat. Je ne poste rien sur son mur. Il ne poste rien sur le mien. [...] On s'écrit, mais pas de manière visible. En ce moment il ne va pas bien donc quand il m'écrit ce sont des choses personnelles. ». La relation avec l'ami, au sens traditionnel du terme, se manifeste par une proximité interindividuelle avec des moments de confiance comme nous l'avons défini dans la section 1.1 *l'amitié hors ligne*. La transposition de la relation dans l'univers numérique suppose aussi une appropriation de la plateforme pour continuer la dynamique créée entre les individus et donc reproduire une zone d'intimité où les confidences pourront être témoignées en toute discrétion. L'utilisation de la plateforme ajoute un outil pour ces communications plus intimes qui s'effectuent d'habitude par téléphone : « si c'est personnel, j'irai le contacter par message privé ou par téléphone. » (Pierre, 26 ans). La plateforme est parfois l'endroit privilégié dans une dyade amicale pour discuter en toute discrétion. Emmanuelle (51 ans) raconte : « On discute au téléphone souvent. Mais des fois (hésitation). Il est marié alors des fois il a envie de me raconter des trucs qu'il n'a pas envie de raconter à sa femme donc il me parle sur *Facebook*. ».

L'outil *Facebook* est souvent cité comme un outil adéquat pour entretenir des liens faibles, ou pour échanger avec les amis plus intimes dans les espaces dédiés à cet effet. Cependant, Stenger et Coutant (2012) se questionnent dans leur écrit « Un monde d'amis, une ébauche de typologie sur les réseaux socionumériques » : l'usage de l'outil technique ne provoquerait-il pas une forme de paresse dans l'entretien des relations hors ligne? La question est plus qu'intéressante, car après l'analyse de nos

entrevues, plusieurs remarques de nos participants vont dans ce sens. Selon Marie (23 ans), l'utilisation de l'outil est une forme de fainéantise pour l'entretien des liens sociaux : « C'est quand même un outil de paresse. C'est beaucoup plus facile de faire « Hey salut comment tu vas, j'aimerais ça avoir de tes nouvelles? » à quelqu'un, que de l'appeler ou de le lui envoyer un message [par téléphone]. » Bernard (71 ans), quant à lui, voit l'aspect pratique de la plateforme ne demandant que peu d'effort pour l'entretien du lien social :

Je ne prendrais pas le téléphone pour dire « bonjour Charlène ». Qu'est-ce que je pourrais leur conter? [...] Tandis qu'avec ça, tu peux écrire 3-4 mots. [...] Tu n'es pas obligé d'élaborer une grande conversation. En écrivant quelques mots, je garde le contact.

Ce type de commentaires nous fait entrevoir la plateforme comme un outil de gestion de l'amitié, utile pour garder le contact, connaître les activités des amis, se rappeler de leur date d'anniversaire, enfin, pour suivre « l'actualité » complète de ses amis. Cet outil permet également de prendre des nouvelles rapidement de l'ami et en toute simplicité, sans être dans l'obligation de téléphoner et de maintenir une conversation. Comme nous le montre l'exemple de Marion (25 ans) : « Cela va être l'occasion de juste dire « est-ce que ça va? ». Souvent mes conversations *Facebook* vont être de ce type : « est-ce que ça va? Oui. Est-ce qu'on se voit bientôt? Oui. » Pour Marie (23 ans), c'est aussi de maintenir des liens qui auraient de bonnes chances de disparaître sans l'outil technique : « J'ai beaucoup d'amis qui vivent à l'étranger. Si *Facebook* n'existait pas, ce serait dire quasiment adieu à quelques amitiés. Je n'aurais pas le temps d'appeler ou de *Skyper* ou de faire tout ça avec mes amis. » La plateforme devient l'agenda amical en rappelant la présence de l'ami dans son réseau : « ça nous fait penser à l'autre puis on s'arrange puis on va s'organiser dans la vie réelle pour se voir » (Marion, 26 ans).

À la différence des 18 à 30 ans, une certaine nostalgie des anciens moyens de communication fait surface, et plus particulièrement de l'utilité du téléphone, dans le discours des plus de 50 ans. Emmanuelle (51 ans) livre ses impressions lorsqu'elle discute par clavardage : « Par contre, ce que je trouve dommage dans ces cas-là c'est qu'on ne prenne pas le téléphone et qu'on ne se parle pas ». Jacqueline (67 ans), quant à elle, n'accepte tout bonnement pas l'idée que les conversations intimes s'effectuent par ordinateur :

Moi une personne qui habite Montréal et qui peut prendre le téléphone pour me parler, m'envoie un [message privé sur *Facebook*] pour savoir comment je vais, je réponds « si tu veux savoir téléphone-moi ». Ça ne me rentre pas dans la tête qu'on doive s'écrire pour se parler maintenant. [...] Je n'accepte pas ça.

Certains se questionnent également sur l'aspect désocialisant de l'emploi de l'outil, comme le dit Christine (50 ans) qui fait l'observation suivante : « C'est sûr que tout le temps que je suis sur *Facebook*, je ne suis pas avec mes amis dans la « vraie vie ». Jacqueline (67 ans) s'interroge sur la relation entre l'hyperconnectivité et l'amélioration du lien social : « il y a un paradoxe entre le fait qu'on soit de plus en plus accessible, 24 h par jour, mais on est pas nécessairement plus près les uns des autres. »

5.2.3 Intériorisation des néologismes

Lors des entrevues semi-dirigées, nous avons remarqué une véritable appropriation de la terminologie de la plateforme *Facebook* : *wall*, *like*, *newsfeed*, *inbox*, *add*, *friend*, *unfriend*, etc. Cette terminologie spécifique est utilisée tantôt en anglais, tantôt en

français, bien que nos participants soient tous francophones et que, pour la majorité, la langue de leur plateforme *Facebook* soit le français³⁶. Les termes anglais s'utilisent comme verbe, comme nom ou encore comme adjectif. Ci-après quelques exemples : « Je suis pas à *liker* tout ce qui se passe » (Alex, 27 ans), « Là je vais le mettre sur le *wall*, peut-être pas en *inbox* parce que je sais que ça pourrait intéresser d'autres personnes » (Maxime, 23 ans).

Marie (23 ans) :

R : Non, mais tu vois qui te *unfriend* dans la dernière semaine.

Q : *unfriend*, je veux être sûre de bien comprendre, ça veut dire?

R : qui s'enlève de tes amis *Facebook*³⁷.

Selon Dalsuet (2013), ces néologismes permettraient aux individus qui l'emploient de se distinguer et de se souder en communauté. L'appropriation de la terminologie de *Facebook* ne s'observe que chez les participants de 18 à 30 ans. Les participants de 50 ans et plus (mise à part une personne travaillant dans le domaine informatique) n'utilisent pas le vocabulaire en usage sur *Facebook*. En conséquence, les termes sont modifiés. Le « mur de l'ami » est remplacé par le terme « site » comme dans l'exemple de Bernard « j'ai souhaité [son anniversaire] et j'ai été sur son site », ou encore par le terme « page » « quand je vais le mettre sur sa page » (Emmanuelle, 51 ans). Le terme *poke* ou salutations est employé comme des « baisers » pour Emmanuelle (51 ans). Notre hypothèse est que l'appropriation du langage semble reliée à l'appropriation de l'outil technique, soit la plateforme *Facebook*. Autrement dit, plus l'outil est maîtrisé, plus la terminologie de *Facebook* est connue et utilisée. Bien que les 50 ans et plus soient des usagers actifs de *Facebook*, l'appropriation de

³⁶ Ceci est observé à la fin des entrevues lors de l'observation de leur plateforme en présence.

³⁷ Le terme *unfriend* signifie tant l'action de supprimer un ami que celle de se faire supprimer.

l'outil n'est pas toujours acquise. Elle est soulignée par les participants eux-mêmes, comme le dévoile la réponse de Jacqueline (67 ans) « c'est que je suis pas pire en informatique, mais je suis pas plus habile qu'il faut », ou celle de Bernard (71 ans) :

R : Comment souhaitez-vous généralement l'anniversaire sur Facebook?

Q : sur le mur. Là j'ai souhaité et j'ai été sur son site. Je ne suis pas bin bin habile. Si on souhaite bonne fête sur le mur de la personne, est-ce qu'on voit sur le fil d'actualité après?

5.3 Conclusions

5.3.1 Facebook : un espace normalisé

Les relations et les « actes d'amitiés » s'intègrent à un espace normé qu'il est de mise de respecter particulièrement auprès des amis intimes et des connaissances hors ligne. Le fait, par exemple, de ne pas accepter l'invitation d'une personne avec laquelle une relation hors ligne a été initiée suscite un profond malaise chez les usagers. Les normes implicites entre deux personnes montrent la singularité du lien social qui les unit. Comme dans le hors ligne, la relation est révélée grâce au regard de l'ami et des gestes de l'amitié (Dalsuet, 2013). Or l'outil technique, par ses *like*, ses commentaires, ses souhaits d'anniversaire et plus généralement par sa plateforme, uniformise et formalise les manières de faire. Malgré l'imposition de l'architecture technique, on observe une réappropriation de l'espace et de ses fonctionnalités par l'utilisateur. Comme il a été montré, la qualité du lien hors ligne agit sur la manière d'interagir en espace numérisé, les zones intimes étant privilégiées pour les bons amis. L'aspect ludique, fortement développé sur la plateforme, est moins contrôlé et affiché plus facilement sur les pages personnelles des membres du réseau. Bien que ces activités puissent paraître de prime abord moins significatives qu'un geste amical comme la demande

pour devenir le garçon d'honneur hors ligne, elles n'en restent pas moins un lien. Selon Lahire (cité par Stenger et Coutant, 2011), le sens de ces activités prétextes ne se trouve pas dans ce qu'elles sont (souvent assez futiles), mais plutôt dans l'occasion pour les usagers de se retrouver ensemble.

5.3.2 Réel vs Virtuel

L'utilisation du terme « vrai » pour qualifier l'univers hors ligne renvoie à l'opposition classique du monde réel contre le monde virtuel et, par conséquent, à l'opposition d'une sociabilité vécue hors ligne indépendante de la sociabilité en ligne. Plusieurs auteurs témoignent de cette opposition. Dalsuet (2013) indique que la tendance à croire que le corps et les liens sociaux disparaissent d'un espace à l'autre est encore bien présente dans la société, alors qu'en réalité ces deux entités se modifient et se déplacent. Cette opposition masque en réalité l'ancrage du monde en ligne dans la vie hors ligne d'une majorité des individus des sociétés contemporaines (Proulx, 2012). Autrement dit, l'identité et les relations sociales hors ligne se prolongent sur la plateforme *Facebook*. Casilli (2010a) soutient que l'opinion selon laquelle les ordinateurs remplacent les communications en face à face persiste. Selon lui, « les communications numériques devraient être mises sur le même plan que les appels téléphoniques et les lettres – des techniques [...] qui articulent et complètent la communication en face à face » (Casilli, 2010a, p. 244). Nos différentes observations le montrent également; l'univers numérique s'imbrique dans l'univers hors ligne impliquant intrinsèquement les sociabilités vécues. « Les deux univers sociaux sont alors dans un continuum » (Wellman cité par Casilli, 2010a, p. 245). L'extrait de Pierre (26 ans) l'exprime fortement : « C'est comme si c'était le prolongement des

relations qu'on entretenait dans la vraie vie. [...] On dirait que c'est juste un autre lieu de discussion et de rencontre. »

Relayée comme une plateforme où l'identité y est affirmée par l'expression des préférences culturelles et des divers intérêts (Allard, Blondeau, 2007; Cardon, 2008; Coutant et Stenger, 2010; Liu, 2007; Stenger et Coutant, 2012), elle devient alors propice à la découverte d'intérêts communs avec des personnes jusque là peu intimes. Dans ce cas de figure, la plateforme développe et accélère le processus de socialisation.

5.3.3 Structure socialisante ou désocialisante?

Nous avons, d'un côté, l'aspect positif de la structure qui permet à l'utilisateur de créer de nouveaux liens et/ou de rendre plus « amicaux » des liens déjà existants, de garder contact avec des personnes passées ou éloignées, de maintenir des liens avec les intimes en s'envoyant des petites « attentions » sur le mur ou en espaces privés, mais d'un autre côté, il existe un contact en face-à-face ou tout au moins, le temps passé sur l'outil comme un temps occulté pour les interactions en présence. Sherry Turkle dans son ouvrage « *Alone together : why we expect more from technology and less from each other* » s'interroge également sur l'impact des nouvelles technologies pour nos futures sociabilités et craint même que ces outils sociotechniques fassent fuir nos conversations en face-à-face (Turkle, 2013). Une étude menée par Nie, Hillygus et Erbing (cités par Casilli, 2010a) a cherché à comprendre si l'utilisation d'Internet avait un impact socialisant ou désocialisant pour ces usagers. À l'aide de journaux d'emploi du temps, les enquêtes indiquent leurs

usages d'Internet (date et endroit de connexion). Il appert que les personnes se connectant de leur travail n'occultent pas le temps de socialisation passé avec leurs amis. Inversement, les personnes utilisant Internet à leur domicile (ou durant le week-end) voient moins leurs amis et leur famille. Comme l'indique Casilli (2010a), l'effet sociabilisant ou désocialisant ne tient pas tellement de la personnalité de l'individu, mais davantage du lieu et du moment de la journée où le Web est utilisé. Casilli (2010a) met en parallèle une étude réalisée sur l'analyse d'échanges conversationnels d'étudiants sur *Facebook*. Cette étude montre que « l'usage [du Web et de *Facebook*] suit les rythmes de rencontres de face-à-face [...] et n'empêche pas les rencontres entre amis » (Casilli, 2010a, p. 248). L'affluence des messages et de l'activité sur *Facebook* est même en chute libre durant la fin de semaine. Dans le cas étudié, l'activité sur *Facebook* s'effectue en présence d'autrui ou pendant les temps morts de la journée (comme nous l'indique un de nos participants). Autrement dit, l'utilisation du Web ou de la plateforme *Facebook* n'isole pas l'individu, mais l'accompagne dans ses différentes sphères de sociabilités. Ces activités communicationnelles complètent leurs interactions quotidiennes, comme les favorisent les utilisations du courriel et du téléphone. Les va-et-vient (entre le monde hors ligne et en ligne) fréquents, constatés dans notre recherche le prouvent.

Le présent chapitre a permis de montrer la continuité entre le monde hors ligne et le monde numérique en expliquant successivement l'impact de l'outil sociotechnique sur les relations sociales, les va-et-vient continuels entre les deux plateformes et enfin la (re)production des normes sociales sur la plateforme numérisée. Nous avons aussi abordé les stratégies mises en place par les usagers pour gérer la superposition des publics au sein du dispositif technique : le triage, les groupes de confidentialité (les listes d'amis), la censure et l'utilisation des espaces privés. Enfin, nous avons mis

l'accent sur trois points : l'appropriation des espaces en fonction des liens à établir, l'opposition entre le monde réel et le monde virtuel et l'effet de la structure plus (ou moins) socialisante.

CONCLUSION

Dans le cadre de ce mémoire, l'amitié est traitée hors ligne et en ligne sur le réseau socionumérique *Facebook*. L'utilisation du terme « ami » par la plateforme *Facebook*, nous interroge et notre souhait est de remettre en question cette appellation. Nos interrogations étaient également motivées par la compréhension de ce que les usagers pensaient de l'utilisation du mot « ami » pour caractériser leurs relations en ligne et avaient comme objectif d'éclairer les sociabilités nouées au sein de cet espace numérisé. L'arrivée des nouvelles technologies dans les sociétés contemporaines questionne le rapport entre l'homme et la technique. Dorénavant, l'amitié et, plus généralement, les relations sociales ne se déroulent plus uniquement en face à face, elles s'ancrent dans divers espaces souvent médiatisés par des dispositifs sociotechniques. Étudier l'amitié sur *Facebook* exige une attention particulière, car ce sujet se situe à l'intersection d'un objet individuel et social, qu'est le sentiment amical entre deux personnes, et l'objet technique qui accueille cette relation.

Face à ce phénomène, des questions surgissent dans notre esprit sur la manière dont les utilisateurs de *Facebook* de 18 à 30 ans et de 50 ans et plus définissent l'amitié hors ligne et en ligne et la manière dont ils gèrent le lien entre ces relations hors ligne et en ligne. Les objectifs reliés à cette recherche consistent à 1) définir l'amitié hors ligne, 2) à comprendre le processus d'une relation d'amitié (moment fondateur, déroulement et rupture) 3) à établir les différences définitionnelles de l'amitié hors

ligne et de l'amitié en ligne, 4) à suggérer une typologie du *friend* présent sur *Facebook*, 5) à illustrer l'impact de *Facebook* dans les relations sociales et enfin 6) à mettre en évidence les stratégies développées par les usagers pour gérer l'ensemble des amis sur la plateforme *Facebook*. C'est au travers d'observations non participantes réalisées sur des profils d'usagers de 18 à 30 ans et de 50 ans plus et d'entrevues semi-dirigées auprès de ces mêmes acteurs, que nous avons colligé le matériel nécessaire pour discuter de l'amitié et de ces pratiques sur les sphères hors ligne et en ligne.

Synthèse des résultats

Désintéressée et vertueuse, la définition de l'amitié hors ligne semble garder toute sa dimension noble, issue des contes mythologiques et des écrits philosophiques. Bien qu'elle se réfère à des expériences individuelles, des régularités s'observent. Elle est, pour tout un chacun, définie comme un sentiment de confiance réciproque et est associée à la présence (imaginée) de l'ami lors de moments difficiles (« scénario du drame »). L'amitié se définit également par huit caractéristiques périphériques : la confiance, l'affection, la proximité interindividuelle, la proximité sociale et culturelle, la facilité, le lien familial, la longévité et le lien exceptionnel. Ces variations se définissent en tant que « périphériques », car elles ne constituent pas un critère décisif dans les histoires d'amitié (Bidart, 1997).

Notre étude montre que l'amitié hors ligne et l'amitié en ligne ne sont pas synonymes. Ni les critères, ni les processus de l'amitié ne s'appliquent sur la plateforme. Le terme n'étant pas adéquat, nous proposons l'utilisation du terme *friending*³⁸ pour qualifier le

³⁸ Terme proposé par Antonio A. Casilli (2010a).

lien entretenu sur la plateforme. Le *friending* se détermine comme une relation numérique motivée par un intérêt chez les usagers. Le contact utilitaire est sollicité à des fins diverses : le recueil d'informations, la source de divertissement, ou encore l'aide pour la recherche d'un emploi.

Notre étude révèle que ce ne sont pas uniquement les amis qui sont présents sur la toile, mais bien une diversité de publics comprenant : les intimes, les connaissances du quotidien et du passé, les amis *Facebook*, les membres de la famille, les personnes publiques, les organisations, les « soi » et les *fakes*. Cette typologie du *friend* met en évidence la diversité des liens entretenus sur l'objet technique, mais aussi le lien indéfectible entre l'univers hors ligne et en ligne. La relation numérique dépend davantage du lien initial hors ligne, que du terme imposé par la plateforme. Autrement dit, le *friending*, c'est aussi la transposition des liens variés, qui composent le monde hors ligne, et se retrouvent sur l'objet technique. La continuité entre les sphères hors ligne et en ligne se visualise par les va-et-vient développés par les usagers. Ces phénomènes s'échangent de la vie hors ligne à la vie en ligne sous forme de discussions et d'échanges de formes variées.

À travers l'étude du *friending*, il appert que l'utilisation de l'outil *Facebook* et la présence sur cette plateforme modifient les rapports sociaux hors ligne. La mise en visibilité et le dévoilement d'intérêts communs participent au développement de relations comportant un niveau faible d'intimité. En ce qui a trait aux relations exigeant un lien plus étroit comme les amis intimes et les amis du quotidien, l'objet technique est un outil de plus pour organiser les rencontres. En effet, il propose un moyen complémentaire aux interactions par téléphone ou celles qui ont lieu face-à-face.

Notre étude révèle également la (re)production des normes implicites sociales et amicales. L'espace numérisé ne procure pas plus de liberté à l'utilisateur que le monde hors ligne. Les attitudes déplacées ou contraires au système normé sont proscrites tout comme dans la vie hors ligne et permettent aux différents acteurs de garder la face au sein du réseau. La (re)production des normes s'applique aussi à l'intérieur d'un binôme relationnel. Si la relation initiée à l'extérieur du réseau demande une certaine retenue ou des règles implicites, elles seront reconduites dans l'espace numérisé. Nous observons similairement des obligations et des attentes entre les usagers, tel que le souhait lors de l'anniversaire et la réponse à formuler à l'ami lorsqu'une interaction est initiée. La manière de réaliser ces actions semble montrer que plus la qualité du lien interpersonnel hors ligne est élevée, plus les normes et la déférence le seront également. Les normes sont semblables entre les 18-30 ans et les plus de 50 ans tant sur le plan des interactions envers les amis que concernant le dévoilement de son intimité.

Nos observations et nos entrevues semi-dirigées montrent que les usagers s'approprient l'outil afin de respecter les normes implicites de groupe (ne pas exposer sa vie personnelle aux yeux de tous) et des dyades amicales (reproduire un espace intime de confiance). La transposition des espaces privés dans l'espace numérique en fait la démonstration.

La superposition des contextes (boyd, 2007) et des différents *friends* sur *Facebook* entraîne plusieurs stratégies de la part des usagers. Dans le but de maintenir un « espace privé » et de garder le contrôle sur leurs publications, les usagers utilisent

trois principales tactiques : le tri à l'entrée, l'autocensure et la catégorisation, grâce à la création de liste d'amis.

Pour terminer, il appert que la plateforme permet à l'utilisateur de rendre plus « amicaux » des liens déjà existants, de maintenir le contact avec des personnes côtoyées par le passé ou éloignées géographiquement et participe en tant qu'outil de communication additionnel aux relations du quotidien et à certains des intimes.

Limites de la recherche et pistes de recherche ultérieures

Quant à la sélection des participants, nous avons choisi de focaliser notre attention sur trois caractéristiques principales : l'âge, le genre et la présence régulière sur la plateforme *Facebook*. Le choix d'effectuer notre recherche avec douze participants seulement se motive ainsi : notre souhait de travailler avec des personnes qui possèdent une bonne connaissance de l'outil allait contribuer à approfondir notre sujet d'étude. Ces critères ont pu influencer nos résultats de plusieurs manières. D'une part, le choix d'une activité forte sur *Facebook* comme critère de sélection a pu modifier ou masquer des constats, par exemple certaines différences générationnelles. Effectivement, peu de différences ont été observées entre les participants de 18 à 30 ans et 50 ans et plus. Or, en nous référant aux études faisant état des usages entre ces différentes classes d'âge, des disparités s'observent dans l'appropriation et les usages de l'outil. De toute évidence, la sélection des six personnes de plus de 50 ans ne peut permettre une généralisation quelconque, bien qu'elle ait mis en évidence certains traits (comme la rencontre d'amis *Facebook*, uniquement réalisée par la plateforme, contrairement au 18-30 ans). Lors de la sélection de nos participants, nous n'avons pas souhaité mettre l'accent sur le niveau d'étude et sur la profession occupée. Il s'est

avéré que la majorité de nos participants possédait un bagage universitaire de premier cycle et, pour certains, de deuxième cycle. Ce constat a également pu influencer les résultats obtenus. Le faible nombre de participants est également à prendre en considération. Une étude à plus grand déploiement apporterait possiblement un éclairage différent sur les données rapportées. L'exemple de la définition de l'amitié en est la preuve. Nos résultats laissent croire qu'il n'y a pas de différence notable dans les définitions de l'amitié hors ligne entre les 18-30 ans et les plus de 50 ans, qu'ils soient hommes ou femmes. Selon Bidart (1997), des tendances statistiques apparaissent dans la définition de l'amitié en fonction de la profession exercée, du niveau d'études et du genre de l'individu. Par exemple, l'aspect affectif dans une relation amicale apparaîtrait majoritairement chez les personnes exerçant une profession libérale ou étant très diplômées (Bidart, 1997). N'ayant pas mis l'accent sur ces caractéristiques et l'échantillon étant petit, nous ne faisons pas ce type de constat.

Bien que l'objectivité ait été recherchée par l'étudiante chercheuse tout au long du processus de recherche (notamment par la distanciation faite auprès des participants), il n'en reste pas moins que l'étude d'un phénomène est le fruit de choix et d'interprétations personnelles : choix de l'objet d'étude, des auteurs sollicités, de la méthodologie adoptée et de l'analyse des données.

Notre étude se limite également par le cadre conceptuel choisi. En effet, nos résultats sont relatifs au cadrage théorique qui a inspiré nos catégorisations et notre manière d'appréhender l'amitié hors ligne et en ligne. Nous aurions, par exemple, pu intégrer la sociologie des usages à notre sujet d'étude. Nous avons pris soin de traiter notre sujet en incluant l'objet technique, mais nous n'avons pas souhaité focaliser la

recherche sur ce point. Une recherche ultérieure favoriserait la compréhension de la place et de l'impact de l'outil dans l'entretien des relations sociales. Nous avons remarqué divers outils de *Facebook* qui permettent de « forcer l'interaction » (pour reprendre l'expression d'un des participants) entre les usagers. Il serait intéressant qu'une étude se penche davantage en profondeur sur la place de l'outil dans les relations sociales et détermine dans quelle mesure l'individu prend conscience de l'architecture technique dans laquelle il s'insère. La question de l'appropriation de l'outil pour adapter ses relations au sein de la plateforme serait une piste complémentaire à notre objet d'étude.

Ayant recueilli un matériel très dense grâce aux douze entrevues de 90 minutes, nous avons fait le choix de nous y concentrer. L'observation non participante des profils a principalement servi à dresser un portrait des participants, à vérifier et à compléter les expériences décrites par les usagers lors des entrevues semi-dirigées. L'observation des profils semble une méthode intéressante, mais elle ne fournit pas des données fines sur l'univers complexe du réseau de l'utilisateur. Par exemple, elle ne rend pas compte des espaces privés. Dans notre étude, nous avons remarqué la place importante des actions faites de « manière invisible ». Nous croyons qu'un outil tel qu'une application intégrée au *Facebook* des utilisateurs serait une valeur ajoutée à cette recherche. Dans le cadre d'une étude sociologique appelée « algopol », lancée en décembre 2013, des chercheurs et chercheuses (Irène Bastard, Dominique Cardon, Guilhem Fouetillou, Christophe Prieur et Stéphane Raux) ont développé une application *Facebook* portant le même nom « algopol ». Cette application avait pour objectif de trouver une nouvelle forme de relations avec les enquêtés, dans le contexte d'études se réalisant sur le Web. Une fois l'application téléchargée il permet à l'utilisateur de visualiser le réseau d'amis *Facebook* sous la forme d'un "graphe ego

centré". Ce graphe est interactif et sert de moyen, par exemple, pour retrouver ses premiers amis, connaître les amis les plus actifs sur sa page, ou encore visualiser la répartition homme/femme du réseau, etc. Dans cette enquête, « ALGOPOL voudrait comprendre la structure des liens sociaux existant au sein de réseaux égocentrés à partir du contenu des échanges et des liens partagés sur *Facebook* »³⁹. Nous avons testé cette application avec notre profil personnel⁴⁰. (L'exemple de graphe et la présentation de l'outil, tel que vu par l'utilisateur se trouvent en Annexe D). L'application donne accès à l'invisible du réseau de l'utilisateur, et à des informations sur la relation hors ligne. Une fois l'application téléchargée, l'utilisateur doit répondre à quelques questions concernant 5 amis choisis par la plateforme. Les questions renseignent à propos de :

- La durée de la relation
- La fréquence de rencontre en face à face
- La fréquence des communications *via* téléphone, courriel ou messagerie instantanée
- L'affection ressentie pour la personne (sur une échelle de 1 à 5)
- le type de relation (ami, collègue, connaissance, membre de la famille)

Nous pensons qu'une application de ce type permettrait d'approfondir notre recherche et de comprendre, en profondeur, les liens noués sur la plateforme *Facebook*. Ce type d'application serait une aide précieuse dans l'analyse des dynamiques des relations entretenues sur *Facebook*. Il permettrait également de déterminer les différences de pratiques entre les liens forts et les liens faibles et en fonction de chaque type d'amis.

³⁹ Récupéré de <http://www.internetactu.net/2013/12/13/travail-et-travailleurs-de-la-donnee/>

⁴⁰ Notre page *Facebook* de recherche n'incluant que 12 amis n'aurait pas fourni de données suffisantes pour comprendre l'application « algopol ».

L'imbrication des outils sociotechniques et, plus spécifiquement, des médias sociaux dans le quotidien des individus et l'engouement qu'il suscite, méritent toute l'attention des chercheurs de sciences sociales pour élaborer une meilleure compréhension des dynamiques relationnelles créées et développées au sein de ces plateformes, mais aussi entre les sphères hors ligne et en ligne. Comme nous l'avons détaillé dans notre recherche, la (re)production des normes semble découler de la relation hors ligne et de la qualité de celle-ci. Cette question de (re)production des normes mériterait d'être approfondie et étudiée en tant que telle.

ANNEXE A

GRILLE D'OBSERVATION

I. Informations générales :

Participant :

Durée de l'observation : de ... à ...

II. Profil du participant

Ville :

Nombre d'amis :

Sexe :

Nombre de photographies :

Âge :

Nombre d'items :

Liens particuliers :

Type de profil : ouvert ou paramétré

Catégories d'items :

III. Intervention du participant sur son profil :

Nature de l'intervention	Nombre des interventions
Mise à jour du statut	
Partage de photos	
Partage de vidéos	
Lien vers article	
Check-in (géolocalisation)	
Commenter sa publication (photos, vidéos, liens, etc.)	
Nombre de nouveaux amis	
Aimer une page ou un groupe	

IV. Interventions des amis sur la page du participant :

Nature de l'intervention	Nombre des interventions
Partage de photos (ou tag)	
Partage de vidéos (ou tag)	
Publication d'un article	
Check-in (géolocalisation)	
Commentaires sur publication (photos, vidéos, liens, etc.)	
Nombre de marque d'appréciation (<i>J'aime</i> , commentaires, partage du contenu)	

V. Interactions récurrentes avec certains amis :

	Ami A	Ami B	Ami C	Ami D
Nombre d'interventions				
Thématiques abordées (politique, loisirs, future rencontre, etc.)				
Ton employé (humour, sérieux, amical, dramatique, critique, etc.)				

VI. Normes

Guide de bonne conduite et règles de convenance	Le participant répond t-il obligatoirement aux interventions de ses amis? Qui sont les personnes à qui il répond? Y a-t-il des phénomènes récurrents entres deux individus?
Attentes, obligations et déférence	Sur ce qui a été observé, y'a-t-il des éléments qui peuvent être considéré dans ces catégories. - -

VII. Commentaires ou remarques :

.....

ANNEXE B

GUIDE DES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES

Introduction :

- Remercier le participant
- Préciser au participant qu'il peut arrêter à tout moment
- Vérifier si la personne est toujours d'accord pour être enregistrée

Thématiques	Questions
Présentation de la personne	Pouvez-vous vous présenter en quelques minutes (âge, sexe, profession, cursus scolaire, etc)
Amitié hors ligne	
Définition d'un ami	« Pour vous, qu'est ce qu'une amie ou un ami? »
Amitié vécues	« Pouvez-vous me nommer certains de vos amis? »
	« Que partagez-vous avec vos amis (repas, activités, etc.)? »
	« Pourquoi x est votre »
	« Est-ce la même amitié entre x et y? »
	« À quoi sont dues les différences? »
Amorce de l'amitié	« combien pensez-vous avoir d'amis? »
	« Comment ont débuté vos amitiés? »
	« Comment décidez-vous qu'Untel sera vote ami? »
Normes et règles de convenance	« Y'a-t-il eu une progression dans vos relations? »
	« Pensez-vous qu'il y a des normes ou des règles dans vos amitiés, des choses à faire et à ne pas faire? »

Thématiques	Questions
Ami sur Facebook	
Informations générales	<p>« Depuis combien de temps êtes-vous présent sur le réseau social <i>Facebook</i>? »</p> <p>« Vous rappelez-vous les motivations qui vous ont poussé à venir sur ce réseau social? »</p>
Usages de <i>Facebook</i>	<p>« En moyenne, combien de temps y passez-vous sur une semaine? »</p> <p>« À quelle fréquence utilisez-vous <i>Facebook</i>? »</p> <p>« Combien de temps pour une visite »</p> <p>« Pouvez-vous me montrer maintenant sur votre ordinateur ce que vous faites sur <i>Facebook</i>? »</p>
Définition de l'ami <i>Facebook</i>	<p>« Connaissez-vous le nombre d'amis que vous avez sur <i>Facebook</i>? »</p> <p>« Que pensez-vous de ce chiffre? »</p> <p>« Qu'est-ce qu'un ami <i>Facebook</i> pour vous? »</p>
Amitiés vécues sur la plateforme	<p>« Pouvez-vous me parler de vos amis <i>Facebook</i>? »</p> <p>« Qui sont-ils? Quelles sont vos relations? »</p> <p>« Comment débute une amitié <i>Facebook</i> »</p> <p>« Comment décidez-vous qu'un tel sera votre ami? »</p> <p>« Pouvez-vous me nommer les amis avec lesquels vous avez le plus d'interactions? »</p> <p>« vous arrive-t-il de rompre une amitié <i>Facebook</i>? Si oui de quelle manière? »</p>
Interactions	<p>« De quelle manière interagissez-vous? (commentaires, <i>poke</i>, dialogue direct) »</p> <p>« Pouvez-vous me décrire une interaction typique avec un ami? »</p> <p>« Quelles seraient vos habitudes ou vos routines d'interactions? »</p>
Impact de <i>Facebook</i>	<p>« Quel rôle pensez-vous que <i>Facebook</i> tient dans votre groupe d'amis? »</p> <p>« Est-ce que l'utilisation de <i>Facebook</i> a impacté vos »</p>

	relations hors ligne, de manière positive ou négative? Bénéfices ou préjudices?
Thématiques	Questions
Normes/règles de convenance	
Liberté d'agir	<p>« Vous sentez-vous agir par convenance auprès de vos amis <i>Facebook</i>? (exemple : apposer un commentaire sur le mur d'un ami pour son anniversaire) »</p> <p>« Contrôlez-vous vos interventions sur le mur de vos amis? (exemple : vouloir apposer un commentaire, puis après réflexion se rendre compte que l'ami pourrait ne pas apprécier ou mal comprendre vos propos et donc décider de ne rien poster ou de modifier son message d'origine)</p> <p>« Pensez-vous qu'il a des normes implicites qui dictent vos actions envers vos amis sur le réseau social? »</p>
Déférence	« Utilisez-vous la fonction <i>poke</i> ? Si oui, de quelle manière? »
Amis en ligne et hors ligne	
Différence entre ami en ligne et hors ligne	<p>« Considérez-vous qu'il y a une ou des différence (s) entre l'amitié en ligne et l'amitié hors ligne? Si oui, la ou lesquelles? »</p> <p>« Utilisez-vous <i>Facebook</i> pour correspondre avec des amis intimes? »</p>

ANNEXE C

**CERTIFICAT D'ACCOMPLISSEMENT DU COURS
ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE AVEC DES ÊTRES HUMAINS
ET CERTIFICAT D'ÉTHIQUE (CERPE)**

Groupe en éthique
de la recherche

Piloter l'éthique de la recherche humaine

EPTC 2: FER



Certificat d'accomplissement

Ce document certifie que

Kelly Cadec

*a complété le cours : l'Énoncé de politique des trois Conseils :
Éthique de la recherche avec des êtres humains :
Formation en éthique de la recherche (EPTC 2 : FER)*

11 septembre, 2012

Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE)

No du certificat : 0017

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains pour la Faculté de science politique et de droit, la Faculté des arts et la Faculté de communication a examiné le protocole de recherche suivant et jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM.

PROTOCOLE DE RECHERCHE

Nom de l'étudiant(e) : Kelly Cadec

Programme d'études : Maîtrise en communication

Directrice/Directeur de recherche : Serge Proulx

Co-direction (s'il y a lieu) :

Titre du protocole de recherche : La mise en scène de l'amitié sur le réseau socionumérique Facebook

MODALITÉS D'APPLICATION

Les modifications importantes pouvant être apportées au protocole de recherche en cours de réalisation doivent être transmises au comité¹.

Tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité ou l'éthicité de la recherche doit être communiqué au comité.

Toute suspension ou cessation du protocole (temporaire ou définitive) doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat d'éthique est valide jusqu'au 08 février 2014. Selon les normes de l'Université en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique. Le rapport d'avancement de projet (renouvellement annuel ou fin de projet) est requis pour le 08 janvier 2014.

08 février 2013

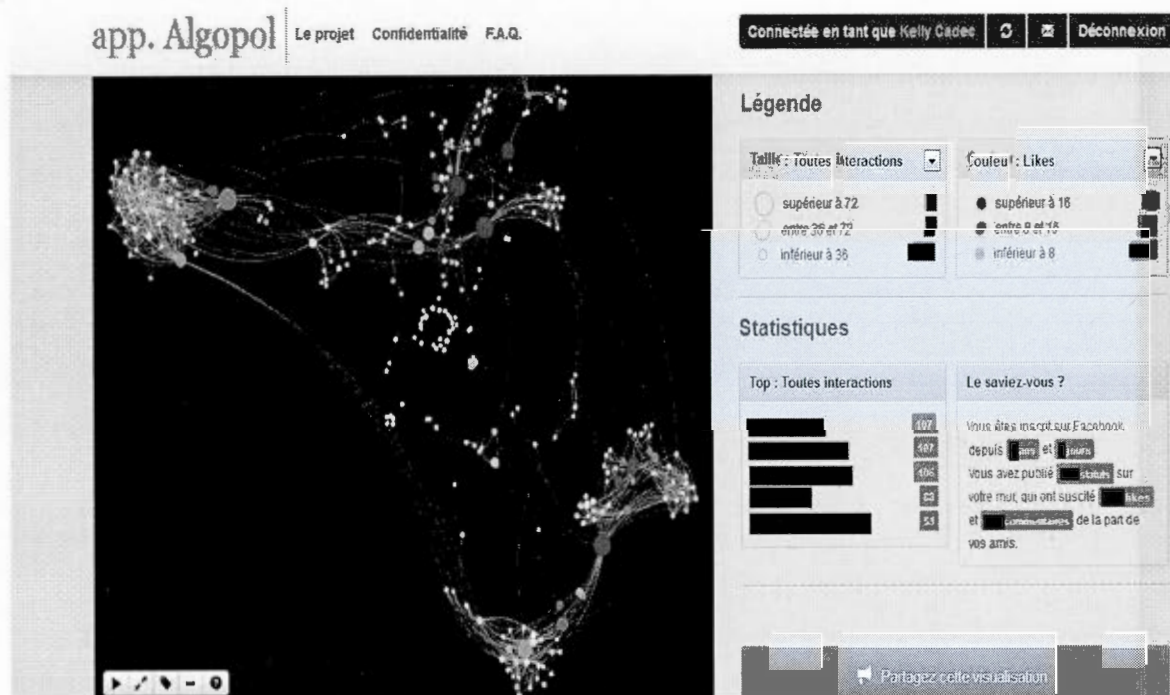
Emmanuelle Bernheim
Professeure au département de sciences juridiques
Présidente, CERPE2

Date d'émission initiale du certificat

¹ Modifications apportées aux objectifs du projet et à ses étapes de réalisation, à l'achèvement des groupes de participants et à la façon de les recruter et aux formulaires de consentement. Les modifications incluent les risques de préjudices non-générés pour les participants, les précautions mises en place pour les minimiser, les changements au niveau de la protection accordée aux participants en termes d'anonymat et de confidentialité ainsi que les changements au niveau de l'équipe (ajout ou retrait de membres).

ANNEXE D

GRAPHE EGO CENTRÉ



BIBLIOGRAPHIE

- Allard, L. et Blondeau, O. (2007). 2.0? Culture Numérique, Cultures expressives. *Médiamorphoses*, 21. Récupéré de <http://griom.lautre.net/express/mmdef.pdf>
- Aristote. (2004). *Éthique à Nicomaque*. Paris : Flammarion.
- Bégorre-Bret, C. (2012). *L'amitié de Platon à Debray*. Paris : Eyrolles. Récupéré de *Google Books* <http://books.google.com/>
- Bidart, C. (1997). *L'amitié un lien social*. Paris : La Découverte.
- Bidart, C. (1991). L'amitié, les amis, leur histoire. Représentations et récits. *Sociétés contemporaines*, 5, 21-42. <http://dx.doi.org/10.3406/socco.1991.984>
- Bonneville, L., Grosjean, S. et Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en Communication*. Québec : Éditions de la Chenelière Inc.
- boyd, d. (2006). Friends, Friendsters, and MySpace Top 8 : Writing Community Into Being on Social Networks Sites. *First Monday*, 11. <http://dx.doi.org/10.5210%2Ffm.v11i12.1418>
- boyd, d. (2007). Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Publics in Teenage Social Life. *Youth, Identity, and Digital Media* (p.119-142). Cambridge : MIT Press.
- boyd, d. et Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230. Récupéré de <http://onlinelibrary.wiley.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/pdf>

- boyd, d. (2008). *Taken Out of Context American Teen Sociality in Networked Publics*. (Thèse de doctorat). Berkeley, University of California. Récupéré de <http://www.danah.org/papers/TakenOutOfContext.pdf>
- Breton, P. et Proulx, S. (2006). *L'explosion de la communication à l'aube de XXI^e siècle*. Montréal : Boréal ; Paris : La Découverte.
- Cardon, D. (2008). Le design de la visibilité. Un essai de cartographie du web 2.0. *Réseaux*, 152, 93-137.
- Cardon, D. (2010). *La démocratie internet, promesses et limites*. Paris : Seuil.
- Casilli, A. A. (2009). « Mes «friends» ne sont pas mes amis : transformations de l'amitié à l'heure des réseaux sociaux ». In *Quelle éthique dans la société en réseaux*. (Institut Télécom & Management SudParis, 7 octobre 2009). Récupéré de <http://fr.slideshare.net/bodyspacesociety/mes-friends-ne-sont-pas-mes-amis-transformations-de-lamiti-lheure-des-reseaux-sociaux>
- Casilli, A. A. (2010a). *Les liaisons numériques : vers une nouvelle sociabilité?* Paris : Seuil.
- Casilli, A. A. (2010b). 'Petites boîtes' et individualisme en réseau : les usages socialisants du web en débat. *Annales des mines : Réalités Industrielles*, 216, 54-59.
- Casilli, A. A. (2012). « Amitié – cultures et sociabilités du numérique ». In *Master Telecom Paris Tech* (Institut Télécom & Management SudParis, 7 novembre 2012). Récupéré de <http://fr.slideshare.net/bodyspacesociety/s7-amiti-cultures-et-sociabilite-du-numerique>
- Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (tic) : Évolution des problématiques». *Revue Technologie de l'Information et Société (TI)*, 6, 3, 249-270. Récupéré de http://revues.mshparisnord.org/lodel/disparues/docannexe/file/451/vol6_n3_article3.pdf
- Coutant, A. (2011, 11 mai). *Formes et enjeux de l'identité numérique : états des questionnements et recherches*. Communication donnée en séminaire de recherche Sem@actu, Université de Genève. Récupéré de

http://tecfa.unige.ch/tecfa/teaching/bachelor_74111/ressources_glossaire/coutant_2011.pdf

Coutant, A. et Stenger, T. (2010). Processus identitaire et ordre de l'interaction sur les réseaux socionumériques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010 (1), 45-64. In Cairn. Récupéré de <http://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2010-1-page-45.htm>

Dalsuet, A. (2013). *T'es sur Facebook? Qu'est-ce que les réseaux sociaux changent à l'amitié?* Paris : Flammarion.

Dalsuet, A., Casilli, A. A. et Vidard M. (2013, 18 septembre). Les réseaux sociaux et l'amitié. [Webradio]. Récupéré de *La tête au carré* (France Inter) <http://www.franceinter.fr/emission-la-tete-au-carre-les-reseaux-sociaux-et-lamitie>

Degenne, A. (2004). Les réseaux sociaux. *Math. & Sci. hum. /Mathematics and Social Sciences*, 168, 5-9.

Degenne, A. et Forsé, M. (2004). *Les réseaux sociaux*. Paris : Armand Colin.

Deresiewicz, W. (2010, octobre). « Ami », vous avez dit « ami »? *Books*, 16, 1-10.

Di Gangi, P. M. et Wasko, M. (2009). The co-creation of value : exploring user engagement in user-generated content websites. *Sprouts : Working Papers on Information Systems*, 9, 9-50. Récupéré de <http://sprouts.aisnet.org/9-50>

Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook "friends": Exploring the relationship between college students' use of online social networks and social capital. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (3), 1143-1168.

Facebook for business. (2013). *News feed FYI : a window into news feed*. Récupéré le 9 décembre 2013 de <https://www.Facebook.com/business/news/News-Feed-FYI-A-Window-Into-News-Feed>

Godechot, O. (1996). *Les déterminants sociaux de l'amitié*. (Rapport de stage). CREST, laboratoire de sociologie quantitative. Récupéré de <http://olivier.godechot.free.fr/hopfichiers/amitie.pdf>

- Goffman, E. 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne, tome 1, présentation de soi*. Paris : les éditions de minuit.
- Goffman, E. 1974. *Les rites d'interaction*. Paris : les éditions de minuit.
- Granjon, F. (2011). Amitiés 2.0. Le lien social sur les sites de réseaux sociaux. Dans D. Wolton (dir.), *Ces réseaux numériques dits sociaux* (p.99-104). Paris : CNRS Éditions.
- Granjon, F. et J. Denouël. (2010). Exposition de soi et reconnaissance de singularités subjectives sur les sites de réseaux sociaux. *Sociologie, 1*, 25-43.
- Hine, C. (2008). Virtual Ethnography : Modes, Varieties, Affordances. *The SAGE Handbook of Online Research Methods*,
<http://dx.doi.org.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/10.4135/9780857020055>
- IFOP. (2010). Observatoire des réseaux sociaux. Récupéré de
http://www.ifop.com/media/poll/1279-1-study_file.pdf
- Ito, M., Horst, H., Bittanti, M., boyd, d., Herr-Stephenson, B, Lange, P., G., Pascoe, C., J. et Laura Robinson. (2008). Living and learning with new media : summary of findings from the digital youth project. Récupéré de
<http://digitalyouth.ischool.berkeley.edu/files/report/digitalyouth-WhitePaper.pdf>
- Jaschinsky, C et Kommers, P. (2012). Does beauty matter? The role of friend's attractiveness ratings of individuals on Facebook. *Journal of Web Based Communities*, 8(3), 389-401. <http://dx.doi.org/10.1504/IJWBC.2012.048060>
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Éditions Érès.
- Jernigan, C. et Behram M. (2009). Gaydar: Facebook friendships expose sexual orientation. *First Monday, 14*. Récupéré de
<http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/2611/2302>
- Journal du Net. (2011). *Le taux de pénétration des réseaux sociaux dans le monde*. Journal du net. Récupéré le 10 avril 2012

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/taux-de-penetration-des-reseaux-sociaux-dans-le-monde.shtml>

- Kerneis, J., Coutant, A., Assogba, H. et Stenger, T. (2012). Les natifs numériques profitent-ils de la convergence ? Constats nuancés et pistes de réflexion pour les éducateurs. *Études de communication*, 38, 53-68. Récupéré de www.cairn.info/revue-etudes-de-communication-2012-1-page-53.htm
- Klein, A. et Proulx, S. (2012). Les individus connectés communiquent-ils encore? Dans S. Proulx et A. Klein (dir.), *Connexions : Communication numérique et lien social* (p. 5-13). Namur (Belgique) : Presses universitaires de Namur.
- Livingstone, S. (2008). Taking risky opportunities in youthful content creation: teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression. *New Media & Society*, 10(3), 393-411.
- Livingstone, S. and Helsper, E. J. (2007). Graduations in digital inclusion : children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4), 671-696.
- Liu, H. (2007). Social network profiles as taste performances. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 252-275. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00395.x>
- Mayer, R. et Ouellet, F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Boucherville (Québec) : G. Morin.
- Marlow, C. (2009). *Maintained relationships on Facebook*. Récupéré le 16 novembre 2013 de <http://overstated.net/2009/03/09/maintained-relationships-on-Facebook>
- Netendances (2013). L'engouement pour les médias sociaux au Québec. *Cefrio*. Récupéré de <http://www.cefrio.qc.ca/netendances/medias-sociaux-2013/>
- Notley, T. (2009). The Role of Online Networks in Supporting Young People's Social Inclusion. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(4), 1208 – 1227. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01487.x>
- Millerand, F., Proulx, S. et Rueff, J. (2010). *Web social, mutation de la communication*. Québec : Presse de l'université du Québec.
- Montaigne, M. de. (2009). *Les essais*. Paris : Gallimard.

- Mukamurera, J., Laçourse, F. et Couturier, Y. (2006). Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratique. *Recherches qualitatives*, 26, 1, 110-138. Récupéré de [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/numero26\(1\)/mukamurera_al_ch.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/numero26(1)/mukamurera_al_ch.pdf)
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9, 5, 1-6. Récupéré de <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 2 : Do they really *think* differently? *On the Horizon*, 9(6), 1-9. Récupéré de <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part2.pdf>
- Proulx, S. (2012). L'irruption des medias sociaux : enjeux éthiques et politiques. Dans S. Proulx, M. Millette et L. Heaton (dir.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (p.9-31). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Proulx, S. et Klein, A. (2012). *Connexions : communication numérique et lien social*. Namur (Belgique) : Presses universitaires de Namur.
- Proulx, S. et Millerand, F. (2010). Le Web social : au carrefour de multiples questionnements. Dans F. Millerand, S. Proulx et J. Rueff (dir.), *Web Social : Mutation de la Communication* (p. 13-30). Québec : Presses de l'université du Québec.
- Rendell, R. (2009). Une amie pour la vie. Dans S. Jankélévitch et B. Ogilvie (dir.), *L'amitié : Dans son harmonie, dans ses dissonances* (p. 19-31). Paris : Éditions Autrement.
- Savoie-Zajc, L. (2000). L'analyse de données qualitatives : pratiques traditionnelle et assistée par le logiciel NUD-IST. *Recherches qualitatives*, 21, 99-123.
- Savoie-Zajc, L. (2003). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (dir.), *De la problématique à la collecte des données* (p. 93-316). Québec : Presses de l'université du Québec.

- Socialbakers : The Recipe for Social Marketing Success (2012). *Facebook Statistics by Continent*. Récupéré le 30 septembre 2013 de <http://www.socialbakers.com/countries/continents>
- Stenger, T. et Coutant, A. (2010a, mai). *Des amis sur les réseaux socionumériques – Types et formes de relations*. Journées d'études, dispositifs techniques de communication humaine : transformation du lien et nouveaux lien sociaux, Namur (Belgique). Récupéré de http://www.unamur.be/eco/schu/aislf2010/actes/Amis_reseaux_socionumeriques_Stenger_Coutant.pdf
- Stenger, T. et Coutant, A. (2010b, mai). *Vers un management des « amis » sur les réseaux socionumériques? Usage et appropriation sur Facebook, Skyrock et MySpace*. Communication donnée au 15^{ème} colloque de l'Association Information et Management (AIM), La Rochelle (France).
- Stenger, T. et Coutant, A. (2011). Introduction aux réseaux socionumériques. Dans D. Wolton (dir.), *Ces réseaux numériques dits sociaux* (p.99-104). Paris : CNRS Éditions.
- Stenger, T. et Coutant, A. (2012). Un monde d'amis? Une ébauche de typologie sur les réseaux socionumériques. Dans S. Proulx et A. Klein (dir.), *Connexions : Communication numérique et lien social* (p. 213-235). Namur (Belgique) : Presses universitaires de Namur.
- Tong, S. T., Van Der Heide B., Langwell L. et Walther J.B. (2008). Too much of a good thing? The relationship between number of friends and interpersonal impressions on Facebook. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(3), 531-549. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2008.00409.x>
- Tufekci, Z. (2008). Can You See Me Now? Audience and Disclosure Regulation in Online Social Network Sites. *Bulletin of Science Technology & Society*. Récupéré de <http://dx.doi.org/10.1177/0270467607311484>
- Turkle, S. (2010). *Alone Together : why we expect more from Technology and less from each other*. First Trade Paper Edition.
- Vincent-Buffault, A. (2013). L'amitié à travers les âges. *Les grands dossiers des Sciences Humaines*, 32, 48-51.

Walther, J., B., Van der Heide, B., Sang-Yeon, K., Westerman, D., Tong, S.,T. et Langwell, L. (2008). The Role of Friends' Appearance and Behavior on Evaluations of Individuals on *Facebook*: Are We Known by the Company We Keep? *Human Communication Research*, 34, 28-49.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2958.2007.00312.x>